

EI VOI VAIKUTTA A, EIKÄ TOTEUTTAA UNELMIA, JOS EI NÄISTÄ PUHUTA

Kehittämis ehdotuksia Aula-työkodin työtoiminnan
asiakasl ähtöisyydelle

Aino Suihko

Opinnäytetyö
Marraskuu 2013

Kuntoutuksen ohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys-, ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) SUIHKO Aino	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.11.2013
	Sivumäärä 82	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi "EI VOI VAIKUTTA A, EIKÄ TOTEUTTA A UNELMIA, JOS EI NÄISTÄ PUHUTA" – Kehittämisehdotuksia Aula-työkodin työtoiminnan asiakaslähtöisyydelle		
Koulutusohjelma Kuntoutuksenohjauksen ja -suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) WALDEN Pirjo, PELKONEN Anu		
Toimeksiantaja(t) Aula-työkotien kannatusyhdistys ry.		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Aula-työkotien kannatusyhdistys ry ja työn tarkoituksena oli löytää kehittämisehdotuksia Helsingin kehitysvammaisten työtoimintayksikön Aula-työkodin asiakaslähtöisyydelle. Kehittämisehdotuksia etsittiin kahden eri tutkimuksen kautta: Aula-työkodin asiakkaiden haastatteluilla sekä kolmenkymmeneen Aula-työkodin palvelua vastaavaa työtoimintaa tarjoavaan toimintayksikköön lähetetyn kyselyn kautta.</p> <p>Vaikka asiakaslähtöisyyttä pidetään yhtenä sosiaali- ja terveysalan suurimmista kehittämiskohteista, ei kehitysvamma-alan asiakaslähtöisyydestä ole juuri tehty tutkimusta. Kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyden selvittämiseksi luotiin ja lähetettiin opinnäytetyön tiimoilta muihin työtoimintayksiköihin kysely, jolla kerättiin tietoa asiakaslähtöisyydestä, sekä sen toteuttamisesta, kehittämisestä ja seurannasta kehitysvammaisten työtoiminnassa. Lisäksi asiakashaastatteluiden avulla kerättiin tietoa Aula-työkodin asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun. Haastattelut olivat teema haastatteluja ja ne toteutettiin ryhmämuotoisesti. Haastattelut litteroitiin ja teemoiteltiin ja kysely analysoitiin Digium- ohjelman avulla. Teoriaa ja tutkimustuloksia verrattiin Aula-työkodin asiakaslähtöisyyteen ja tämän pohjalta luotiin kehittämisehdotukset.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten mukaan Aula-työkodin asiakaslähtöisyys näyttäisi olevan hyvällä mallilla. Kehittämisen alueitakin löytyi ja kehittämisehdotukset tiivistettiin neljään osa-alueeseen, joiden sisältö määritettiin Aula-työkodin toimintaa asiakashaastattelujen ja kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyttä selvittävän kyselyn avulla kerättyyn aineistoon vertaamalla. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää Aula-työkodin jatkuvassa kehittämistyössä. Lisäksi toivon, että opinnäytetyöstä voivat hyötyä myös muut samankaltaista työtoiminnan palvelua tarjoavat yksiköt asiakaslähtöisyyden kehittämistä suunnitellessaan.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakaslähtöisyys, kehitysvammatyö, työtoiminta, Aula-työkoti		
Muut tiedot		



Author(s) SUIHKO Aino	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13.11.2013
	Pages 82	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title "YOU CANNOT MAKE A DIFFERENCE OR REACH YOUR DREAMS, IF THESE THINGS AREN'T TALKED ABOUT" – Improvement suggestions for the client orientation at Aula-Work Centre		
Degree Programme Degree programme in Rehabilitation Counselling		
Tutor(s) WALDEN Pirjo, PELKONEN Anu		
Assigned by Ala-työkotien kannatusyhdistys ry.		
<p>Abstract</p> <p>The sponsor and subscriber of this Bachelor's thesis was Aula-työkotien kannatusyhdistys ry (Aula WorkCentre Association) and the purpose was to find improvement suggestions for the client orientation at Aula-työkoti, which is a work centre for mentally disabled in Helsinki. The improvement suggestions were searched for through two different studies: client interviews and a survey that was sent to work centres similar to the Aula Work Centre in the 30 largest cities in Finland.</p> <p>Even though client orientation is considered one of the most important development areas in social work, client orientation in the work activities of mentally disabled has received very little research attention. Therefore, a survey was sent to the other work centres to collect information about client orientation, its implementation, development and follow-up in the work activities for the mentally disabled. Furthermore, information about client satisfaction was collected with by conducting theme interviews with client groups. The interviews were transcribed and analysed on the basis of themes. The survey was analysed with the help of the Digium program. Theory and the results of the study were compared to the client orientation of the Aula Work Centre, and based on this the improvement suggestions were created.</p> <p>Based on the results of the thesis, the client orientation of the Aula Work Centre is at an advanced state. However, some areas of improvement were also found, and the improvement proposals were condensed in four categories the content of which was defined by comparing the Aula Work Centre's activities to the data that was collected by results of the survey of work centres and those of the client interviews. The results of the thesis will be used in the continuing development of the work centre. It is also possible that units providing services similar to the work activities of Aula-työkoti can find the results of this thesis useful when planning the development of their client orientation.</p>		
Keywords customer orientation, work activities, mental disability work, Aula-työkoti		
Miscellaneous		

Sisältö

1 JOHDANTO.....	3
2 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA	4
2.1 Asiakas sosiaali- ja terveyspalveluissa.....	4
2.2 Mitä asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveys alalla on?	5
2.2.1 Asiakaslähtöisyyden määrittelyä.....	6
2.2.2 Asiakaslähtöisyys ja asiantuntijalähtöisyys	9
2.3 Asiakaslähtöisyys laissa	10
2.4 Asiakaslähtöisyyden kehitys ja kehittäminen	12
2.4.1 Kehittämisen keinot	14
2.4.2 Asiakaslähtöisyyden ja sen kehittämisen haasteet.....	16
3 KEHITYSVAMMAISTEN TYÖTOIMINTA	19
3.1 Työtoiminnan perustelut.....	19
3.2 Kehitysvammaisten työtoiminnan kuntouttavuus.....	21
3.3 Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa.....	24
4 AULA-TYÖKOTI JA ASIAKASLÄHTÖISYYS AULA-TYÖKODISSA	25
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	27
6 TUTKIMUKSET JA NIIDEN TOTEUTUS	29
6.1 Kyselylomake.....	29
6.2 Ryhmähaastattelut.....	31
6.2.1 Haastattelujen eteneminen	31
6.2.2 Haastattelujen teemat	32
6.2.3 Kuvien käyttö haastattelujen tukena	33
7 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET	34
7.1 Näkemykset asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa.....	35
7.2 Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen kehitysvammaisten työtoimintayksiköissä	37
8 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	41
9 KEHITTÄMISEHDOTUKSET AULA-TYÖKODIN ASIAKASLÄHTÖISYYDEN PARANTAMISEKSI	46
9.1 Yhteistyö.....	47
9.2 Avoimuus.....	49
9.3 Vaikuttamismahdollisuudet	51
9.4 Toimintojen sisällöt	52
10 YHTEENVETO JA POHDINTA	53
10.1 Tutkimusten reliabiliteetti ja validiteetti	58

10.2 Kehitysvammaisten työtoiminta ja sen asiakaslähtöisyys	60
LÄHTEET.....	63
LIITTEET	66
Liite 1 Työtoimintayksiköihin lähetetty kysely asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa.....	66
Liite 2 Digium-kyselyn vastausten yhteenvetoraportti	72
Liite 3 Esimerkkejä haastatteluiden tukena käytetyistä kuvista	80
Liite 4 Aula-työkodin asiakkailta pyydetty kirjallinen lupa haastatteluita varten....	82

Kuviot

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla.	18
Kuvio 3. Opinnäytetyön tarkoitus	28
Kuvio 2. Näkemykset asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa	36
Kuvio 4. Kehittämisehdotukset Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi ...	53

Taulukot

Taulukko 1. Työtoiminnan asiakkaan tavoitteiden laadinnassa mukana olevia henkilöitä.....	39
Taulukko 2. Yhteistyötahoja kehitysvammaisten työtoiminnassa.....	40

1 JOHDANTO

Asiakaslähtöisyys on sosiaali- ja terveysalalla alue, jota on tutkittu paljon jo vuosikymmenien ajan, mutta joka edelleen tunnistetaan yhdeksi sosiaali- ja terveysalan suurimmista kehittämisen kohteista. Sosiaali- ja terveysministeriö esimerkiksi määrittää palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämisen yhdeksi tärkeimmistä tavoitteistaan KASTE ohjelmassa 2012-2015 (2012, 18 - 19). Omat erityispiirteensä sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyydelle antaa mm. se, ettei asiakaslähtöisen palvelun luomisen motivaationa yleensä ole taloudellisen voiton tavoittelemineen, kuten liiketalouden maailmassa (Mustonen 2007, 8-10).

Vaikka asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa onkin tutkittu paljon, tätä opinnäytetyötä tehtäessä kehitysvamma-alan asiakaslähtöisyydestä ei juuri löydetty tutkittua tietoa. Erityisesti kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintojen asiakaslähtöisyys vaikuttaisi olevan melko tuntematonta aluetta. Tämä opinnäytetyö lähti liikkeelle helsinkiläisen kehitysvammaisten työtoimintayksikön Aula-työkodin aloitteesta, kun toimintayksikkö halusi selvittää työtoimintansa asiakaslähtöisyyttä ja mahdollisia keinoja sen parantamiseksi ennestään.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on etsiä ja löytää kehittämis ehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Kehittämis ehdotuksia etsitään selvittämällä asiakaslähtöisyyden toteuttamiskeinoja muissa kehitysvammaisten työtoiminnan yksiköissä, sekä Aula-työkodin asiakkaiden mielipiteitä työtoiminnasta. Aula-työkodin asiakaslähtöisyyttä verrataan sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyden teorian tietoon ja muiden toimintayksiköiden toimintatapoihin ja kokemuksiin asiakaslähtöisyydestä.

Koen opinnäytetyön tekoprosessin kehittäneen ammattitaitoani ja ymmärrystäni omasta alastani. Yksinkertaisia vastauksia kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyden haasteisiin ei liene olemassa, mutta toivon opinnäytetyöni herättävän ajatuksia ja uusia näkökulmia, niin Aula-työkodin työntekijöissä, kuin muissakin luki-joissa.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALI- JA TERVEYSALALLA

Asiakaslähtöisyydestä ja – keskeisyydestä, sekä asiakaspalvelusta puhutaan niin hyvinvointipalveluiden, kuin kaupallistenkin palveluiden yhteydessä. Sanoilla ei kuitenkaan näissä yhteyksissä ole samanlainen kaiku, tai merkityskään. Niin asiakas, kuin asiakaslähtöisyyskin käsitteinä ovat alkuperäisesti liiketalouden termejä, joita on alettu sosiaali-, ja terveystaloudessa käyttää vasta myöhemmin. Sosiaali- ja terveystaloudessa termit saavat kuitenkin erilaisen merkityksen, sillä kyse ei ole asiakkaan tarpeiden tyydyttämisestä taloudellisen voiton tavoittelemisen takia, vaan ennemminkin lain määrittämisestä syistä. Tämä antaa sosiaali- ja terveystalouden asiakaslähtöisyydelle ja sen toteuttamiselle aivan omat erityispiirteensä. (Mustonen 2007, 8-10)

2.1 Asiakas sosiaali- ja terveystaloudessa

Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttavat olennaisesti näkemykset ja määritteet asiakkaasta. Asiakaslähtöisyyttä tietyn palvelun piirissä ei voida tutkia tai kehittää ajattelematta ensin keitä asiakkaat ovat. Asiakkuus voidaan sosiaali- ja terveystaloudella nähdä paljon moninaisempana kuin esimerkiksi kaupallisella alalla, sillä asiakkaiksi voidaan katsoa palvelun välittömän käyttäjän lisäksi myös palvelun maksaja, eli yleensä kunta tai kaupunki ja kuka tahansa hyödyn, vaikkapa opintotuen, saaja (Outilinen, Holma & Lempinen 1994, 19). Asiakaslähtöisyys vaatiikin niin koko asiakaskunnan tuntemusta kuin yksittäisenkin asiakkaan tarpeiden tunnistamista kokonaisvaltaisesti (Pohjola 2010, 31).

Sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden asiakasta tarkasteltaessa tulisi asiakas voida nähdä useasta eri näkökulmasta. Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas määrittelevät Tekesin selvityksessä ”Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden kehittämiseen” (2011, 15-17) asiakkaan kolmen eri näkökulman kautta. Selvityksen mukaan asiakas voidaan sosiaali- ja terveystaloudellisten palveluiden piirissä nähdä oikeudellisesta näkökulmasta, kuluttajanäkökulmasta ja hallinnollisesta näkökulmasta.

Oikeudellinen näkökulma tarkoittaa juridista näkökulmaa, jossa asiakas huomioidaan laissa säädettyjen oikeuksien ja velvollisuuksien kautta. Tämän näkökulman mukaan asiakas on kansalainen ja lakien velvoittama ja suojelema myös palveluiden piiriin siirtyessään. Kuluttaja näkökulman mukaan asiakas on palveluiden käyttäjä ja niiden ”ostaja”. Oli kyse sitten yksityisestä, julkisesta tai kolmannen sektorin palvelusta, on rahoitus tullut omalla tavallaan asiakkaan pussista; suoraan, tai verovaroina. Tämä näkökulma korostaakin asiakkaan ääntä ja mahdollisuutta vaikuttaa palveluiden sisältöön ja kehittämiseen. Kolmas asiakkuuden näkökulma on hallinnollinen ja näkee asiakkuuden organisaation silmin. Mikä on asiakkuuden merkitys organisaatiossa ja miten asiakkuus siellä määritellään? Tässä näkökulmassa yhtä merkittävää kuin henkilöasiakkuus on myös organisaatioiden välinen asiakkuus. (Virtanen ym. 2011, 16-18)

Asiakaslähtöisyyden toteutumisen voidaan kuitenkin katsoa edellyttävän ennen kaikkea sitä, että asiakas nähdään sosiaali- ja terveyspalveluissa yksilönä, jolla on omat tarpeet, arvot, tunteet ja tavoitteet. Asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan näkemistä subjektina, mikä taas edellyttää asiakkaan aktiivista osallistumista ja sitä, että asiakkaan näkemykset todella vaikuttavat hänen palveluihinsa. Tällainen ajattelu ja toiminta vaativat myös työtä perinteisen asiakkaan ja ammattilaisen välisen hierarkian poistamiseksi. Asiakkaan ja työntekijän suhde tulisi ennemminkin olla yhteistyösuhde kuin auktoriteettisuhde ja työntekijän tulisi olla rinnalla kulkija, tukija ja ohjaava auttaja tarvittaessa, ei auktoriteetti. (Pohjola 2010 s. 25-28)

2.2 Mitä asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveys alalla on?

Tekesin selvityksessä ”Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen” (Virtanen ym. 2011, 19) tiivistetään asiakaslähtöisyyden perusolemus neljään osa-alueeseen. Osa-alueet ovat: asiakaslähtöisyys arvoperustana, toiminnan organisoiminen asiakkaan näkökulmasta, asiakkaan näkeminen subjektina eli toimijana ja asiakkaan ja työntekijän yhdenvertainen suhde. Selvityksessä on toteutettu etnografinen tutkimus sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden mielipiteiden selvit-

tämiseksi asiakaslähtöisyyden määrittelystä. Lisäksi tutkimus sisältää tietoa sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksistä. Kiikkala puolestaan määrittää artikkelissaan ”Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena ja arvoperustana” (2000, 112) 41 sairaanhoitajan haastatteluiden perusteella asiakaslähtöisyydelle neljä ulottuvuutta: asiakaslähtöisyys arvoperustana, näkemyksenä asiakkaasta, näkemyksenä palvelutoiminnan luonteesta ja näkemyksenä työntekijästä. Minna Sorsa taas määrittää Pro gradu tutkielmassaan ”Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa” (2002, 27 - 35) sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyydelle kolme keskeistä lähtökohtaa: Palvelu, laatu ja yksittäisen asiakkaan elämäntilanne. Virtanen, Kiikkala ja Sorsa puhuvat asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksista ja periaatteista erilaisilla termeillä, mutta sisällöltään ja määritelmiltään nämä asiakaslähtöisyyden periaatteet ovat kuitenkin kovin samankaltaisia.

2.2.1 Asiakaslähtöisyyden määrittelyä

Kun asiakaslähtöisyys on koko toiminnan ja palvelun arvoperustana, nähdään se toiminnan tai organisaation yhtenä arvona ja toiminnan nähdään perustuvan ihmisarvoisuudelle. (Virtanen ym. 2011, 18-19) Asiakaslähtöisyyden näkeminen toiminnan arvoperustana tarkoittaa asiakkaan kohtaamista, niin kuin itse toivoisi tulevaisuudessa kohdatuksi vastaavassa tilanteessa. Jokaisen asiakkaan kohtaaminen yksilönä tarkoittaa sitä, että asiakasta kunnioitetaan kokonaisvaltaisesti. Ei siis nähdä vain asiakkaan palveluntarvetta ja ongelmaa, vaan kunnioitetaan hänen arvojaan, kulttuuriaan perhetaustaansa ja tapojaan. Tällöin ratkaisuja ei sanella, vaan asiakkaan kanssa edetään parhaaseen päätökseen neuvotellen ja sopimuksia tehden. (Kiikkala 2000, 116) Tehtämissä tutkimuksessa sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat näkivät asiakaslähtöisyyden yhdeksi määritteeksi inhimillisyyden ja sen, että heidät kohdataan aina palveluissa ihmisarvoisina yksilöinä (Virtanen 2011, 20 - 21).

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa myös toiminnan organisoimista asiakkaan näkökulmasta, eli asiakaslähtöisyys nähdään palvelutoiminnan luonteena. Tämä edellyttää hyvää palveluntuottajan ja asiakkaan välistä yhteisymmärrystä. Palveluntuottajalla on oltava hyvä asiakasymmärrys, mikä tarkoittaa, että hän tuntee asiakkaan ja tämän tar-

peet yksilönä, mutta ymmärtää asiakkaan myös osaksi perhettään, lähiympäristöään ja yhteiskuntaa. Vastavuoroisesti yhteisymmärryksen toteutuminen edellyttää asiakkaalta hyvää palveluymmärrystä. Jotta palvelut voivat toteutua asiakkaan tarpeista liikkeelle lähtien, on asiakkaan tunnettava kaikki mahdolliset palveluvaihtoehdot mahdollisimman hyvin. (Kiikkala 2000, 115; Virtanen 2011, 20 - 24) Asiakslähtöisen palvelutoiminnan luonteen on oltava tasa-arvoinen ja sopimuksiin perustuva. Asiakkaan on voitava palvelutapahtumassa tuntea olonsa turvalliseksi ja hänen on voitava kokea, että häntä on aidosti kuultu ja ymmärretty. Työntekijän on oltava läsnä paitsi ammatillisesti, myös inhimillisesti. (Kiikkala 2000, 118 - 119)

Kolmas tärkeä osa-alue asiakslähtöisyydessä on asiakkaan näkeminen subjektina eli toimijana. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas ei ole passiivinen toimenpiteiden ja palveluiden kohde, vaan osallistuu omien palveluidensa suunnitteluun ja toteutuksen ja kantaa siten osavastuun hoitonsa tai muun palvelun toteutumisesta. (Virtanen ym. 2011, 18 - 19) Vielä edistyksellisemmän ajatuksen mukaan tulevaisuuden näkymä on se, ettei asiakasta nähdä enää aktiivisena osallistujana ammattilaisen määräämässä palveluprosessissa, vaan ennemminkin osallisena itselleen tärkeissä asioissa ja arjessa, johon palvelut kuuluvat. (Sipari & Mäkinen 2012, 26)

Myös sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaat korostivat Tekesin selvityksessä (Virtanen ym. 2011, 20 - 21) asiakslähtöisyyden olevan sitä, että asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija. He määrittivät asiakslähtöisyyden liittyvän siihen, että asiakas saa kaiken mahdollisen tiedon omasta hoidostaan ja tekee itse omia palveluitaan koskevat päätökset, osallistuen niiden toteutukseen. Näkemykseen asiakkaasta kuuluu paitsi asiakkaan näkeminen yksilöllisenä toimijana, tuntevana, tahtovana ja joka päivä päätöksiä tekevänä ihmisenä, myös näkemys asiakkaasta osana lähiyhteisöään, kuten perhettään, osana alueellista yhteisöään, kuten kuntalaisena ja lopulta koko valtakunnan kansalaisena. (Kiikkala 2000, 117 - 118)

Asiakkaan näkemiseen yksilönä kuuluu, että hänet ymmärretään tahtovana, tietävänä ja tuntevana ihmisenä, ei vain palveluntarpeensa kautta. Asiakas on taitava ja tekee valintoja itse joka päivä. Hän tuntee elämänsä ja tarpeensa muita paremmin, eli

asiakas on itse oman elämänsä asiantuntija. Asiakkaan näkeminen yhteisönsä jäsenenä puolestaan tarkoittaa, että ymmärretään se, että asiakkaalla on perhe, ystävät, läheiset ja työtoverit kuten kaikilla muillakin. palveluntarpeestaan huolimatta asiakas on ainutlaatuinen ihminen omine uskomuksineen, arvoineen ja harrastuksineen. (Kiikkala 2000, 117 - 118) Huomioitava on myös se, että kaikille asiakkaille läheiset eivät aina tarkoita automaattisesti perhettä ainakaan siinä perinteisessä asetelmassa, johon työntekijä on tottunut (Aaltonen & Hämäläinen 2009, 26). Perinteiset ydinperheet ovat muuttumassa ja työntekijä saattaa joutua pohtimaan omia käsityksiään, mikäli asiakas kokee perheeksensä vaikkapa parhaat ystävänsä tai lemmikkinsä.

Asiakkaan elämäntilanteet ja ympäristö tulee ottaa huomioon, jotta palvelu voi olla asiakaslähtöistä. Asiakas kuuluu oman lähipiiriinsä ja yksilöllisen elämänsä lisäksi myös jonkin kunnan ja valtion palveluiden piiriin. Hän on kansalainen niin kuin työntekijä tai kuka tahansa muukin. Asiakkaan palvelut on suunniteltava hänen yksilöllisyyttään kunnioittaen, mutta kuitenkin yhteiskunnan tarjonnan ja sen arvojen ja säännösten raameissa. Nämä raamit ohjaavat sosiaali- ja terveyspalveluiden toimintaa ja niiden tulisi olla tasapuoliset ja koskea reilusti kaikkia. (Kiikkala 2000, 117 - 118)

Neljäs asiakaslähtöisyyden kivijalka on asiakkaan ja asiantuntijan yhdenvertainen suhde – kumppanuus. Kun asiakas on ammattilaisen kanssa yhdenvertaisessa asemassa, on ymmärretty että asiakkaan panos on välttämätön tuloksellisen prosessin aikaansaamiseksi. Myös Tekesin selvityksessä haastatellut asiakkaat korostivat asiakkaan ja ammattilaisen suhteen yhdenvertaisuutta tärkeänä osana asiakaslähtöisyyttä. (Virtanen ym. 2011, 18 - 21)

Asiakaslähtöisyyteen vaikuttavat oleellisesti yksittäisten työntekijöiden arvot, asenteet, näkemykset ja olettamukset asiakkaasta, asiakkuudesta ja palveluista, eli koko työntekijän maailmankuva. Myös työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet vaikuttavat asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Monien mielestä jokainen sosiaalialan työntekijä tekee työtä ennen kaikkea omalla persoonallaan. Asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi työntekijän tulisi olla rohkea ja tunnistaa asenteensa, arvonsa ja muut palveluprosessiin vaikuttavat ominaisuutensa. Asiakaslähtöiseltä työntekijältä vaadi-

taan yhdenvertaisuuden merkityksen ymmärtämistä, tulevaisuuteen suuntautumista, sekä ammattitaitoa, aitoutta ja avoimuutta. (Kiikkala 2000, 119 - 120)

Minna sorsa on Pro gradu-tutkielmassaan ”Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa” (2002, 27 - 35) määrittänyt kirjallisuuden perusteella kolme keskeistä lähtökohtaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle; palvelu, laatu ja yksittäisen asiakkaan elämäntilanne. Palvelulla tarkoitetaan palveluiden tarjoamista palvelun vastaanottajan tarpeiden perusteella. Palveluiden kehittämisessä olisi siirryttävä enemmän kohti yhteistyösuhdetta ja asiakasnäkökulma tulisi ottaa paremmin huomioon palveluita kehitettäessä. Laadunhallinta puolestaan on asiakaslähtöisyyden keskeinen periaate, sillä asiakastyytyväisyyttä pyritään parantamaan sen kautta. Yksittäisen asiakkaan elämäntilanteen taas kuvataan sosiaalipalveluissa olevan toiminnan lähtökohtana. Tällöin lähtökohdan tulee olla myös vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä, sillä mikäli asiakas ei kerro elämäntilanteestaan avoimesti, tai vastaavasti ei ole tietoinen tarjolla olevista palveluista, voi ristiriitaisuuksia syntyä. Kuten edellä Kiikkala ja Virtanen ym., myös Sorsa näkee asiakaslähtöisyyden näkökulmissa merkittäväksi palveluiden järjestämisen asiakkaan näkökulmasta, asiakkaan yksilöllisyyden ja asiakkaan ja sosiaalipalveluiden työntekijän välisen vuorovaikutuksen merkityksen. (Sorsa 2002, 27 - 35)

2.2.2 Asiakaslähtöisyys ja asiantuntijälähtöisyys

Asiakaslähtöisyyden vastakohtana on perinteisesti nähty asiantuntijälähtöisyys. Asiantuntijälähtöisen mallin keskiössä on objektiivinen tieteellinen tieto. Asiantuntija tietää ja pyrkii hankkimaan tietoa asiakkaan ongelmasta ja sen ”hoitamisesta” ja suunnittelee toimenpiteet tietonsa perusteella. Tällöin objektiivisen tieteellisen tiedon katsotaan asettuvan asiakkaan omien mielipiteiden ja kokemusten edelle. Asiakkaan sijasta työntekijän voidaankin katsoa olevan tilanteen toimija, joka määrittelee miten edetään. Tällaisen mallin voidaan nähdä palkitsevan asiakkaan riippuvuutta yhteiskunnasta minimoimalla asiakkaan vastuun omasta kuntoutumisestaan, ja siten johtavan opitun avuttomuuden malliin. Tällöin asiakas on niin tottunut siihen, että päätökset tehdään hänen puolestaan, ettei hän usko selviävänsä pienemmästäkään

ongelmasta omillaan vaan hakeutuu yhä herkemmin sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin. (Härkäpää & Järvikoski 2008, 158 - 165) Tämä ei tietenkään ole toivottavaa myöskään yhteiskunnan kannalta, sillä mallin voi katsoa aiheuttavan ruuhkaa palveluihin ja siten suurempia kustannuksia julkiselle sektorille. Kun asiantuntijalähtöisessä mallissa asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ympäristön merkitysten tarkastelu jää usein taka-alalle, on sen asiakaslähtöisessä mallissa kovin keskeistä. Työ ei kohdistu asiakkaan henkilökohtaisiin vajavuuksiin, vaan asiakkaan ja hänen ympäristönsä suhteeseen. (Härkäpää & Järvikoski 2008, 158 - 165)

Asiakaslähtöinen toimintamalli tukee asiakkaan omia valintoja ja kannustaa päätöksentekoon ja omatoimisuuteen. Mallin voikin katsoa johtavan asiantuntijalähtöisen mallin vastaisesti omatoimisuuteen ja itsenäisyyteen ja palveluiden turhan käytön vähenemiseen. Asiakaslähtöisessä mallissa asiakas on vahvasti osallisena omassa kuntoutuksessaan ja siten tavoitteita saavutettaessa hän voi kokea ne myös omiksi saavutuksikseen, mikä vahvistaa itseluottamusta ja motivaatiota. (Härkäpää & Järvikoski 2008, 158 - 165)

2.3 Asiakaslähtöisyys laissa

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaslähtöisyydestä säädetään useissa eri laeissa. Yksi tärkeimpiä asiakaslähtöisyyttä edistäviä lakeja lienee vuonna 2001 säädetty laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Laki määrittää sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja velvollisuuksia ja käsittelee mm. salassapitoa, asiakkaan oikeutta osallistumiseen, itsemääräämisoikeutta ja oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon. Jo lain ensimmäisessä pykälässä mainitaan lain tarkoituksesta edistää sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä. (L 22.9.2000/812)

Myös terveydenhuoltolaissa ja sosiaalihuoltolaissa asiakaslähtöisyys huomioidaan. Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelman mukaan asiakaslähtöisyys on yksi keväällä 2011 voimaan tulleen terveydenhuoltolain painopisteistä (KASTE 2012 - 2015, 2012, 32). Laissa määrätään kunnan asukkaiden huomioimisesta päätöksiä tehtäessä

(L 30.12.2010/1326). Sosiaalihuoltolaissa määrätään huomioimaan yksilön ja perheen tarpeet ja ongelmat, niin, että palvelut yhteen sovitetaan niihin. Molemmissa laeissa säädetään myös palveluiden piiriin pääsystä kiireellisistä tapauksista, sekä kuntalaisten tiedottamisesta. Muiden muassa näiden asioiden voidaan katsoa olevan asiakaslähtöisyyttä edistäviä seikkoja. Terveystenhuoltolain ensimmäisessä pykälässä määritetään yhdeksi lain tarkoituksista vahvistaa terveydenhuoltopalveluiden asiakaskeisyyttä. Terveystenhuoltolain uudistuksen myötä laissa määritetään myös asiakkaan mahdollisuus valita se terveyskeskus, jossa hän haluaa kiireettömän hoitonsa toteutettavan, mikä toki vahvistaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä valinnanvapauden lisääntymisen myötä (L 30.12.2010/1326). Valmisteilla olevan uuden sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa sosiaalipalveluiden asiakkaan asemaa palveluprosessissa ja vahvistaa eri toimijoiden yhteistyötä (KASTE 2012 - 2015. 2012, 32). Nykyiset lait turvaavat asiakkaille oikeuksia, mutta eivät kuitenkaan suoranaisesti määrää asiakaslähtöisistä toimintatavoista. (Virtanen, ym. 2011, 8)

Vuoden 2009 laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä säädettiin tarkoituksena edistää sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkaan valinnanmahdollisuuksia. Lain mukaan kunta voi tarjota kuntalaiselle valmiiden palveluiden vaihtoehtona palveluseteliä, joka on maksusitoumus kunnalta asiakkaan valitsemaan yksityisen terveydenhuollon palveluun. Asiakkaalla on tällaisessa tilanteessa varallisuudestaan riippumatta mahdollisuus valita yksityisten ja kunnallisten palveluiden välillä, mikä vahvistaa kuntalaisten samanarvoisuutta ja valinnanvapautta ja sitä kautta lisää palveluiden asiakaslähtöisyyttä. Kuntalaisella on oikeus myös kieltäytyä palvelusetelistä ja käyttää kunnan tarjoamia sosiaali- ja terveyspalveluita. (L 24.7.2009/569)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta säädettiin asiakaslähtöisemmän palvelukokonaisuuden luomiseksi. Kokeilussa mukana olleet kunnat sitoutuivat lain puitteissa laatimaan palveluketjusuunnitelman asiakkaan kanssa yhteistyössä tavoitteena saumattomampi palveluketju asiakkaan näkökulmasta. Kunnat saattavat myös tarjota omaneuvoitapalveluita sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaille. (L 22.9.2000/811)

Melko mittavien lakiuudistusten tapahtumisen 2000-luvulla voi katsoa parantaneen asiakaslähtöisyyttä suomalaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakaslähtöisyys tuntuu olevan ajankohtainen asia etenkin aikana, jona palveluiden kustannustehokkuutta pyritään lisäämään; asiakkaille halutaan antaa osavastuu omasta hoidostaan, kuntoutuksestaan tai muusta palvelustaan. Asiakkaan osallistumisen omien palveluidensa suunniteluun ja toteutukseen voidaan katsoa lisäävän myös asiakkaan omaa motivaatiota ja sitä kautta palveluiden tehokkuutta (Härkääpää & Järviöskö 2008, 158 - 165). Etenkin nuoremmat sukupolvet alkavat tänä päivänä olla myös tietoisia mahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan ja siten kenties myös asiakkaan passiivisen aseman väistyminen nostaa asiakaslähtöisyyttä ajankohtaiseksi aiheeksi.

2.4 Asiakaslähtöisyyden kehitys ja kehittäminen

Anneli Pohjola kirjoittaa artikkelissaan Asiakas sosiaalityön subjektina (2010, 25 - 28), että asiakas nousee nykyaikana keskustelujen kohteeksi eri tavalla, kuin vielä joitakin vuosia sitten. Hänen mukaansa asiakas on suomalaisessa palvelujärjestelmässä perinteisesti ollut suhteellisen näkymätön ja tarkastelujen keskiössä ovat olleet paljolti palvelut ja se, miten niistä saisi sopivia kokonaisuuksia organisaatioita silmälläpitäen. Nykyään pyritään kohti niin sanottua asiakaslähtöisyyden kulttuuria. Anneli Pohjolan artikkelin mukaan suunta kohti asiakaslähtöisempää ajattelua sai sysäyksensä yhteiskunnallisen murroksen kautta 1970-luvulla. Uudistuksia ajattelussa alkoi tapahtua, kun tuolloin perustettu sosiaalihuollon periaatekomitea määritteli nimensä mukaisesti uudet sosiaalityön periaatteet. Näihin periaatteisiin sisältyi tuolloin mm. palveluhenkisyys, asiakkaan valinnanvapauden kunnioittaminen ja omatoimisuuden edistäminen. (Pohjola 2010, 25 - 28) Nämä periaatteet esiintyvät nykyään monillakin eri termeillä, mutta ne mielletään edelleen monin tavoin asiakaslähtöisyyden peruseriaatteiksi osaltaan.

Vielä 1970-luvulla ajattelun muutoksen lähdettyä liikkeelle asiakas nähtiin kuitenkin enemmän palvelun kohteena kuin niihin vaikuttavana subjektina. Keskustelu asiakkaan subjektiaseamasta palveluihin nähden lähtikin varsinaisesti liikkeelle vasta 1980-

luvulla. Asiakslähtöisyyden ja asiakslähtöisen ajattelun kehitys on kuitenkin ollut hidasta. Varsinainen asiakas-käsite jäsennettiin lakiin vasta vuonna 2001, kun säädettiin laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Tällöin koettiin niin radikaali tarve muuttaa palvelulähtöistä ajattelua, että asiakkaan oikeudesta palvelun käyttäjänä täytyi säätää laissa. (Pohjola 2010, 25 - 28)

Virtanen ym. kirjoittavat Tekesin katsauksessa ("Matkaopas asiakslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen", 2011, 7 - 8), että asiakslähtöisyys on 2000- ja 2010-luvuilla noussut suurimpaan kehitykseensä Suomessa mm. lainsäädännön uudistuksen ja lisäämisen myötä. Julkisten palveluiden lisäksi kortensa kekoon ovat katsauksen mukaan kantaneet myös yksityisen sektorin toimijat, jotka ovat yhä laajenevan kansainvälistymisen myötä tuoneet Amerikkalaisen ja Eurooppalaisen palvelukulttuurin piirteitä myös Suomeen. Lisäksi yksityisen sektorin laajenemisen mukaan tuoma tehokkuuden lisääminen ja sitä kautta asiakkaiden omatoimisuuteen kannustaminen ja aktivoiminen voi purkaa suomalaisessa palvelukulttuurissa perinteistä asiakkaan passiivista roolia. Toki myös valinnanvaran lisääntyminen yksityisen sektorin laajenemisen ja palveluseteli-mahdollisuuden myötä lisää asiakkaiden valinnanvapautta ja vahvistaa siten asiakslähtöisyyttä. (Virtanen ym. 2011, 7 - 10) Huomioitava on toki myös se, että yksityisen sektorin käyttö heijastuu paljolti varallisuuteen, eikä kaikilla ole siihen mahdollisuutta. Yksityinen ja julkinen sektori eivät ole kilpailijoita, eikä asiakslähtöisyys välttämättä lisäännä julkisella sektorilla yksityiseltä sektorilta tulevan paineen vuoksi, niin kuin se kenties lisääntyy eri yksityisten palveluntuottajien välisen kilpailuaseman tuloksena yksityisellä sektorilla.

Kolmannen sektorin rooli asiakslähtöisyyden kehittämisessä on aina nähty hyvin vahvana. Järjestöt ja yhdistykset on perinteisesti perustettu jonkun tietyn ryhmän tarpeesta ja siten palvelut perustuvat vahvasti asiakslähtöisyyteen (Virtanen ym. 2011, 7 - 10). Tekesin katsauksessa "Matkaopas asiakslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen" (Virtanen ym. 2011, 8 - 9) tuodaan kuitenkin esille järjestöjen viimeaikainen kehitys kaupallisempaan suuntaan. Järjestöt saavat rahoitustaan paljolti Ray:ltä ja kunnilta ostopalveluiden myötä ja tällöin järjestöiltä vaaditaan yhä täsmällisempiä tietoja ja todisteita työn tehokkuudesta, vaikuttavuudesta ja yhteis-

kunnallisista sekä taloudellisista hyödyistä. Tämä voi aiheuttaa painetta ajautua etäämmälle asiakkaasta. Virtasen ym. mukaan järjestöt ovat kuitenkin onnistuneet murroksen aikana hyvin, ja kysyneet todistamaan asiakaslähtöisten palveluidensa vaikuttavuutta niin yksilö- kuin yhteiskuntatasolla. Todellisen asiakaslähtöisen palvelukokonaisuuden luomiseksi vaadittaisiin yhä tiiviimpää ja toimivampaa, sektorirajat ylittävää yhteistyötä. (Virtanen ym. 2011, 8 - 9)

2.4.1 Kehittämisen keinot

Tekesin matkaoppaan asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseksi asiakaslähtöisyyden kehittämisohjeet perustuvat suurelta osin asiakaslähtöisyyden määrittelyyn ja ne on jaettu kuuteen kehittämisen osa-alueeseen. Ensimmäisenä asiakaslähtöisyyden kehittämisen osa-alueena nähdään asiakkaan palveluymmärryksen rakentaminen ja kehittäminen. Tällä tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa häntä koskevasta hoidosta ja palveluista ja kaikista tarjolla olevista vaihtoehtoista. Toisena kehittämisen osa-alueena nähdään asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisääminen. Tämä osa-alue liittyy asiakkaan subjekti-asemaan ja sen kehittämistyössä vaaditaankin nimenomaan molemminpuolisen vuorovaikutuksen kehittämistä. Kolmas osa-alue on palveluiden muodon, sisällön ja jakelukanavien kehittäminen, mikä tarkoittaa sitä, ettei asiakkaan kuuntelu vain palvelutapahtumassa riitä, vaan asiakkaiden näkökulmat on otettava huomioon myös palveluiden kehittämisen kaikilla osa-alueilla. (Virtanen ym. 2011, 22 - 24)

Neljäntenä kehittämisalueena ymmärretään asiakasymmärryksen syventäminen, mikä tarkoittaa organisaation ja sen työntekijöiden vahvaa ja kokonaisvaltaista käsitystä asiakkaastaan ja tämän tarpeista. Viides kehittämiskohde on palvelua tuottavan organisaation asenteiden ja palvelukulttuurien muuttaminen. Henkilökunnan asenteet voivat vaikuttaa palvelutapahtumaan ja sen asiakaslähtöisyyteen ja siksi onkin tärkeää, että asenteet tunnistetaan ja niistä voidaan pyrkiä eroon aktiivisesti. Viimeisenä kehittämiskohteena nähdään johtaminen millä on kaiken asiakaslähtöisyyden kehittämisessä suuri merkitys. (Virtanen ym. 2011, 22 - 24)

Sosiaali- ja terveysministeriön Kaste-ohjelma 2012 – 2015 (2012, 17 - 19) eli sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma listaa asiakaslähtöisyyden kehittämisen tärkeimmiksi tavoitteikseen. Ohjelman tavoitteena on lisätä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaslähtöisyyttä osallistamalla erityisesti ns. riskiryhmät päätöksentekoon ja omien palveluidensa suunnitteluun. Kasteen tavoitteena on tämän saavuttamiseksi käyttää erilaisia vaikutusmahdollisuuksia lisääviä käytäntöjä, kuten kokemusasiantuntijuus sekä erilaisen foorumit ja asiakasraadit. Asiakkaan osallistumismahdollisuuksien lisääminen katsotaan siis tärkeäksi myös sosiaali- ja terveysministeriön tekemässä asiakaslähtöisyyden kehittämissä. (KASTE 2012 – 2015, 2012, 17 - 19)

Kuten Tekesin selvityksessä todetaan kehitykselle olennaista olevan palveluiden sisältöjen, palvelukulttuurin ja asenteiden muuttaminen, sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämisohjelmassa todetaan yhtälailla, että uusien asiakaslähtöisempien palveluiden käytännöt tulevat vaatimaan suurehkoja palvelurakenteellisia muutoksia. Kuten Virtanen ym. (2011) Tekesin selvityksessä, todetaan myös Kaste-ohjelmassa yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyön olevan vajavaista ja kehittämisohjelman tavoitteena onkin vahvistaa tätä yhteistyötä palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa innovatiivisten ideoiden ja toimintamuotojen kokeilua ja käyttöönottoa ja luopumista vanhoista toimimattomista malleista. Asiakaslähtöisempään palvelukokonaisuuteen pyritään sosiaali- ja terveysministeriön mukaan myös huolehtimalla kuntalaisten tiedotuksesta sekä vahvistamalla muutoshakuista johtamista kaikilla tasoilla. (KASTE 2012-2015, 2012, 20 – 21, 26, 30)

Suomalaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittäminen asiakaslähtöisemmiksi voi vaatia uusia asenteita ja ajatuksia myös koulutuksellisesta ja opetuksellisesta näkökulmasta. Aaltonen ja Hämäläinen ovat haastatelleet opinnäytetyössään ”Ammattikorkeakoulu Stadian opettajien näkemykset asiakaslähtöisyydestä, sen opettamisesta ja kehittämisestä”(2009) ammattikorkeakoulun opettajia asiakaslähtöisyyden opettamisesta. Tulosten mukaan asiakaslähtöisyyden osaamisen arvioimiseksi perinteinen kirjallinen tentti ei välttämättä ole paras mahdollinen menetelmä. Sen sijaan

menetelminä voisi olla hyvä käyttää esimerkiksi yhteisiä pohdintatehtäviä ja kirjallisia oppimistehtäviä, joissa opiskelija saisi sisäistää ja ymmärtää itse asiakaslähtöisyyden merkityksen. Asiakaslähtöisyyden opetukseen sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoille voisi mahdollisesti ottaa esimerkkejä myös muiden alojen ja liike-elämän asiakaslähtöisyyden opetuksesta ja asiakaslähtöisyydestä. (Aaltonen, & Hämäläinen, 2009, 36 - 41)

Thomas M. Shehab ja Larry A. Adler (2009, 40 - 45) kirjoittavat artikkelissaan erikoislääkäreiden ryhmästään, jossa he päättivät tavoitella erinomaisen asiakaspalvelun standardeja. Shehabin ja Adlerin mukaan asiakastytyytyväisyyttä ei niinkään voisi tavoitella ja määrittää vain erinomaisen hoidon ja tulosten perusteella, kuten usein ajatellaan, vaan määritteet ovat usein ihmisläheisempiä asioita, kuten katsekontakti asiakkaan kanssa. Erikoislääkäreiden ryhmä ryhtyi tavoittelemaan yhdessä erinomaisen palvelun standardeja, käyttäen apunaan asiakastytytyväisyyskyselyitä, joissa asiakkaat määrittivät kokemuksensa kokonaisuutena asteikolla 1 – 5. Pian huomattiin, että ryhmän lääkärit motivoituivat opettelemaan ja tavoittelemaan asiakaspalvelullisia asenteita työhönsä pelkän potilastyön sijaan, jatkuvan palautteen ansiosta. Jokainen lääkäri toivoi saavansa potilaaltaan parhaan mahdollisen palautteen myös asiakaspalvelusta. (Adler & Shehab, 2009, 40 - 45) Asiakaslähtöisyyden kehittämisen voikin kenties nähdä lähtevän paitsi ryhmän sisäisestä päätöksestä, myös jokaisen ryhmän jäsenen sisäisestä motivaatiosta. Jotta todellinen asiakaslähtöisyys voidaan saavuttaa, on jokaisen ryhmän jäsenen sitouduttava sen tavoitteluun. Toistuva ja kehittyvä palaute toiminnasta voi olla hyvä motivaattori siihen, että jokainen on valmis kehittämään myös omaa henkilökohtaista asennettaan asiakaslähtöisempään suuntaan.

2.4.2 Asiakaslähtöisyyden ja sen kehittämisen haasteet

Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen ja kehittäminen eivät ole sosiaali- ja terveystieteiden millekään organisaatiolle helppo tehtävä. Asiakaslähtöisyyden puute palveluissa voikin osaltaan johtua siitä, että asiakkaan ja organisaation tarpeet, tavoitteet ja ajatukset voivat erota toisistaan ja palvelut on helpompi siten toteuttaa organisaatiolähtöisesti. Yksi asiakaslähtöisyyden suuri haaste onkin se, että todellisen asiakas-

lähtöisyyden toteutuminen siinä mielessä, kun monet tutkijat sen näkevät, vaatii melko syvällistä ja kokonaisvaltaista yksityisen asiakkaan ja tämän tavoitteiden, arvojen ja lähiverkoston tuntemista (Pohjola 2011, 31). Usein onkin helpompi yleistää asiakas ”Tapaukseksi” jolloin asiakas on osa jotain tiettyä ryhmää: kehitysvammainen, eläkeläinen, syöpäpotilas. Tällöin asiakkaan tarpeet määritellään tähän tiettyyn ryhmään kuulumisen perusteella, ongelmakeskeisesti, jolloin merkityksellisiä seikkoja asiakkaan tilanteesta voi jäädä huomiotta. (Pohjola 2011, 31 - 35) Tätä haastetta pohdittaessa on kuitenkin huomioitava myös se, että asiakkaan ja organisaation ajatusten ja tavoitteiden erotessa huomattavasti, ei aina voida seurata asiakkaan henkilökohtaisia tavoitteita. Jos esimerkiksi työvoimapalveluiden asiakkaan tavoitteena ja toiveena olisi elää valtion kustannuksella ja olla työskentelemättä, ei yhteiskunta voi luonnollisestikaan tukea tällaista ajatusta. Tällöin olisikin kenties ajateltava ennemminkin, mistä tällainen tavoite johtuu ja voisivatko asiakas ja organisaation työntekijä löytää yhdessä keinoja asiakkaan motivoimiseksi työelämäkokeiluihin.

Toisena asiakaslähtöisyyden kehittämishaasteena voidaankin nähdä asiakaslähtöisen ajattelun ”tasapainoisuus”. Vaikka asiakaslähtöisyys onkin aiheena ajankohtainen ja korostettu ja asiakkaan valinnanvapautta, päätösvaltaa ja omaa vastuuta korostetaan tänä päivänä, on kuitenkin aina muistettava myös se, että asiakas tulee sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin aina hakemaan vastausta ja apua johonkin ongelmaansa. Jos asiakas pystyisi ottamaan tilanteestaan aivan täysivaltaisen vastuun, hän ei olisi sosiaalipalveluiden piirissä (Pohjola 2011, 30). Asiakaslähtöisyyden korostumisen ei siis tulisi johtaa siihen, että asiakas jää yksi ongelmansa kanssa ilman riittävää asiantuntija-apua tai tukea.

Järvikoski & Härkäpää kirjoittavat kirjassaan kuntoutuksen perusteet (2008, 162 - 164) Kuntoutustyöntekijän kahdesta isännästä. Kahdella isännällä tarkoitetaan kuntoutustyöntekijän ja organisaation asiakasta ja toisaalta kuntoutusjärjestelmää, kuntaa, valtiota tai yksityistä palveluntarjoajaa: kuntoutustyöntekijän esimiestä. Tällöin kuntoutuksen ammattilaisella on mahdollisuus määritellä oma roolinsa joko ensisijaisesti asiakkaan kautta ja pyrkiä puhumaan tämän puolesta järjestelmän sokkeloissa, tai vaihtoehtoisesti organisaation ja järjestelmän kautta ja kiinnittää huomionsa sää-

döksiin ja kriteereihin, joiden perusteella asiakas on oikeutettu tiettyihin etuuksiin ja palveluihin. (Järvikoski & Härkäpää 2008, 162 – 164)

Työntekijän kahden isännän voi nähdä olevan haasteena asiakaslähtöisyydelle, niin kuntoutuksen kentällä, kuin muillakin sosiaali- ja terveydenhuollon osa-alueilla. Haaste syntyy silloin, kun asiakkaan ja järjestelmän tarpeet eivät tunnu ainakaan välittömällä aikavälillä kohtaavan. Työntekijän on toisinaan löydettävä kultainen keskitie siinä, miten hän palvelee asiakasta parhaan kykynsä mukaan ja pysyy edelleen ammattimaisena ja uskollisena työnantajalleen. Jotkut järjestöpuolen työntekijät saattavat kokea itsensä suorastaan taistelijoiksi, kun he pyrkivät saamaan asiakkaalle parhaan mahdollisen palvelun ja etuudet järjestelmän sokkeloista. Haaste voikin olla suurempi kunnan työntekijälle, jonka työnsä puolesta tulisi luottaa kunnan palveluihin ja niiden toimivuuteen ja oikeudenmukaisuuteen, mutta samalla pyrkiä kuitenkin asiakkaan mahdollisimman hyvään palvelemiseen.

Mitä asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla on?	Asiakaslähtöisyyden kehittämiskohteet sosiaali- ja terveysalalla	Asiakaslähtöisyyden haasteet sosiaali- ja terveysalalla.
<ul style="list-style-type: none"> - Arvoperusta - Asiakas on subjekti eli toimija <ul style="list-style-type: none"> → yksilöllisyys ja elämäntilanne → itsemääräämisoikeus → asiakkaan vastuu - palveluiden organisointi asiakkaan näkökulmasta - Yhdenvertainen suhde <ul style="list-style-type: none"> → kommunikointi 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan tieto palveluista - asiakkaan osallistumismahdollisuuksien kehittäminen - Palveluiden sisältöjen kehittäminen - vuorovaikutuksen kehittäminen - asiakasymmärryksen syventäminen - asenteisiin vaikuttaminen - Parempi sisäistäminen ammattilaisten koulutukseen 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan kokonaisvaltainen tunteminen <ul style="list-style-type: none"> → pois ”tapaus”-ajattelusta - Järkevä vastuunjako asiakkaan ja ammattilaisen välillä. - Asiakkaan ja organisaation tavoitteiden yhteen sovittaminen - Kaikkien kehittämis-kohteiden toimeenpaneminen erilaisissa toimintayksiköissä.

Kuvio 1. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveysalalla. (Virtasta, ym. 2011, Kiikkalaa 2000, Pohjolaa 2010 & Sorsaa 2002 mukaillen)

3 KEHITYSVAMMAISTEN TYÖTOIMINTA

Suomen perustuslain kahdeksannessatoista pykälässä säädetään jokaisen suomalaisen oikeudesta työhön. Perustuslain mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus ansaita elinkeinonsa valitsemallaan työllä ja julkisen vallan tulee pyrkiä turvaamaan jokaisen suomalaisen oikeus työhön. (L11.6.1999/731) Kehitysvammaistenkin työvalmennusta ja työtoimintaa voidaan siis ainakin pieneltä osin perustella niinkin syvältä kuin Suomen perustuslaista asti. Sosiaali- ja terveysministeriö huomauttaakin vammaispoliittisessa ohjelmassaan 2010-2015, että työ ja työnteko ovat kaikkien kansalaisten perusoikeuksia. Ministeriön mukaan työ on elementti, joka tarjoaa kaikille mahdollisuuden rakentaa omaa hyvinvointiaan ja toimeentuloaan, sekä torjua syrjäytymistään yhteiskunnasta. Siksi työntöön tulisi olla kaikkien oikeus. (Vampo 2010-2015, 2010, 89-90)

3.1 Työtoiminnan perustelut

Työtoiminnan historiallinen tausta juontaa juurensa teollisuusyhteiskunnan kehittymiseen. 1800-luvun puolivälissä Suomeen perustettiin työlaitoksia osana vaivaishoitoa. Työlaitosten ajatuksena oli, että eri tavoin vammaiset ihmiset pääsivät tarjoamaan työntekoa vastineeksi yhteiskunnan tarjoamasta hoivasta. (Kairi, Nummelin & Teittinen 2010, 5) Näiden asenteiden voidaan katsoa juurtuneen niin, että ne näkyvät vielä omalla tavallaan tämänkin päivän työtoiminnassa. Kairi, Nummelin ja Teittinen huomauttavat kehitysvammaliiton selvityksessä ”Työtoiminnan käytäntö ja kokemus – kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta”(2010, 30), että edelleen tänä päivänä työtoiminnasta maksettava työosuusraha saattaa jäädä pienemmäksi kuin vammaiselle henkilölle aiheutuvat kustannukset, jotka hän voi maksaa työmatkoista, ruuasta ja kahvista. Kairin ym. mukaan voidaan siis katsoa, että työtoiminnalla tehtävällä työllä maksetaan edelleen hoivapalveluista yhteiskunnalle. Edellä mainitun selvityksen tulosten mukaan myös moni kehitysvammainen työtoiminnan asiakas kokee työstä maksettava työosuusrahahan liian pieneksi, etenkin, jos työkeskuksessa suoritettavat työtehtävät ovat oikeita

ja yleishyödyllisiä työtehtäviä, joita joku saattaa tehdä palkallisilla avoimilla työmarkkinoilla hyvin samankaltaisina. (Kairi ym. 2010, 30)

Kunnissa järjestetään kehitysvammaisille henkilölle työtoimintaa työkeskuksissa. Työtoimintakeskuksessa työtään tekevä henkilö on huoltosuhteessa, ei työsuhteessa. (Vernerinet. 2012) Kehitysvammaisten oikeudesta työllisyyttä edistävään toimintaan ja työtoimintaan säädetään sosiaalihuoltolaissa ja laissa kehitysvammaisten erityishuollosta. Työ- tai päivätoiminta on kehitysvammaiselle henkilölle subjektiivinen oikeus. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta koskee niitä henkilöitä joiden henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja jotka eivät saa tarvitsemiaan palveluita muun lain nojalla. Kehitysvammaisten palvelut myönnetään ensisijaisesti tämän lain nojalla. Lain mukaan erityishuollon tarpeessa olevalle henkilölle on järjestettävä työhön valmennusta ja muita viriketoimintoja. (L 23.6.1977/519)

Sosiaalihuoltolaissa puolestaan säädetään, että kunnan on huolehdittava vammaisten henkilöiden työllisyyttä edistävän toiminnan ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan järjestämisestä. Kunta voi järjestää palvelut itse tai hankkia palvelut ostopalveluina muilta kunnilta tai esimerkiksi alueella toimivilta yksityisiltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajilta. (L 17.9.1982/710)

Koska työtoiminnassa tehtävässä työssä ei ole kyse palkkatyösuhteesta, on jokaisen työtoimintaan osallistuvan kehitysvammaisen työtoimintasuunnitelma yksilöllinen. Työajat voivat vaihdella esimerkiksi neljästä kahdeksaan tuntiin päivässä. Työtoimintaan voi osallistua yhdestä viiteen päivään viikossa, yksilöllisesti. Työtoiminnasta ei myöskään makseta palkkaa vaan työosuusrahaa. Työosuusrahan määrästä voi päättää vapaasti työtoimintayksikkö ja yksikköä ylläpitävä organisaatio, kuitenkin sen määrä on yleensä 12 euroa päivässä tai vähemmän, jolloin työosuusraha ei ole verotettavaa tuloa. (Vernerinet 2012) Työosuusraha ei kuitenkaan ole koskaan yksinään kehitysvammaisen henkilön toimeentulo. Kansaneläkelain nojalla henkilö, joka ei vammansa vuoksi pysty tekemään ikäänsä tai ammattitaitoonsa nähden sellaista työtä, joka takaisi hänelle riittävän toimeentulon, on 16-64 vuoden iässä oikeutettu työkyvyttömyyseläkkeeseen (L 11.5.2007/568).

3.2 Kehitysvammaisten työtoiminnan kuntouttavuus

Vaikka työtoiminnassa ei olekaan kyse oikeasta palkkatyöstä, voi se olla monen kehitysvammaisen alkava polku työharjoitteluun, avotyötoimintaan, tuettuun työllistämiseen, ja lopulta oikeaan palkkatyöhön avoimille työmarkkinoille. Nytemmin työtoimintaa onkin pyritty erottamaan kehitysvammaisten päivätoiminnasta, joka on vaikeammin vammaisille suunnattua viriketoimintaa ja kuntoutusta. Monesta työtoiminnan yksiköstä pyritään tekemään oikeaa työpaikkaa muistuttava työkeskus. Tällaisesta mallista kerrotaan mm. Hanna Hyvärinen artikkelissa ”Kuopion työkeskuksesta halutaan tehdä oikea ja arvostettu työpaikka”. Artikkelissa Kuopion kehitysvammaisten työkeskus Alavan johtaja Kerttu Virsu kertoo työkeskuksen muistuttavan oikeaa työpaikkaa. Kuopion työkeskukseen tullaan työhakemusten ja haastattelujen kautta. Työntekijät työskentelevät viisi päivää viikossa ja tekevät oikeita ja merkityksellisiä työtehtäviä ja ovat töissä työvuorolistan mukaisesti. (Hyväri 2005, 12 - 13)

Vaikka työtoiminta onkin kehitysvammaiselle henkilölle subjektiivinen oikeus, eikä työtoimintaan periaatteessa tarvitse hakeutua hakemuslomakkein, voi oikea, itse hankittu ja valittu työpaikka olla merkittävä tekijä kehitysvammaisen henkilön itsetunnolle ja motivaatiolle. Lisäksi kehitysvamma-alalla puhutaan tänä päivänä paljon normalisaatiosta, millä tarkoitetaan pyrkimystä tarjota kaikille ihmisille niin ”normaali” ja hyvä elämä, kuin mahdollista. Kehitysvammaiselle henkilölle voi merkitä paljon se, että hän hakeutuu työhönsä ja toimii työssään samalla tavalla, kuin kuka tahansa työikäinen ihminen. Mikäli työtoiminta ja työhön valmennus lopulta johtaa oikeaan työllistymiseen, on tilanne tietysti yhteiskunnan näkökulmasta ihanteellinen ja edullisin. (Hyväri 2005, 12 - 13)

Kairi, Nummelin ja Teittinen ovat kehitysvammaliiton selvityksen (”Työtoiminnan käytäntö ja kokemus – kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta”, 2010, 16 - 17) tiimoilta haastatelleet kehitysvammaisia työtoiminnan asiakkaita ja esittelevät tulosten perusteella selvityksessä tietoa työtoiminnan tarkoituksesta ja toteutuksesta. Selvityksen mukaan työtoiminnan tarkoituksena on haastateltavien mielestä mm. arjen mielekkyys, sosiaaliset suh-

teet, työn arvostus, mielekäs tekeminen, turvallisuus, elämänhallinta, arjen rytmin ylläpito ja vertaistuki.

Selvitystä tulkittaessa työtoiminnan ja työn merkityksen kehitysvammaiselle voikin katsoa olevan hyvin suuri. Työtoimintaan osallistumisen voikin kenties nähdä paljolti ennalta ehkäisevänä kuntoutuksena, jolloin keskitytään näkemään työn vaikutus asiakkaan arjenhallintaan, sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja tätä kautta mm. mielen-terveys- ja päihdeongelmien ja yhteiskunnasta syrjäytymisen ehkäisemiseen. Tällais-ten ongelmien ehkäisyn tiedetään olevan yhteiskunnallisesti huomattavasti kustan-nustehokkaampaa, kuin niiden hoitamisen ja kuntoutuksen ongelmien jo synnyttyä. Työtoiminnan kuntouttava luonne voidaan nähdä kuitenkin myös jo psyykkisiä ja so-siaalisia ongelmia kehittäneiden asiakkaiden kohdalla. Työtoiminnassa jokaiselle asi-akkaalle luodaan yleensä henkilökohtaiset tavoitteet, joita seuraten kehitystä on tar-koitus saavuttaa. Esimerkiksi päivärytmiä voidaan alkaa harjoitella käymällä työkes-kuksessa yhtenä päivänä viikossa ja lisätä päiviä vähitellen kuntoutumisen mukaan. Sosiaalista kanssakäymistä voidaan harjoitella yksinkertaisilla harjoitteilla ja ryhmä-muotoisella toiminnalla asiakkaasta riippuen. Monesti kehitysvammaisuus tuo asiak-kaan käytökseen sellaisia erityispiirteitä, että kaikkien ei ole helppo erottaa näistä erityispiirteistä vaikkapa alkavaa psyykkistä ongelmaa. Työtoiminnan henkilökunta tapaa asiakkaansa päivittäin tai ainakin useita kertoja viikossa erilaisissa toiminnoissa ja he voivatkin helpommin nähdä, mikäli asiakkaan toimintakyky muuttuu fyysisesti, psyykkisesti tai sosiaalisesti. He voivat täten olla yhteydessä asiakkaan muihin palve-luihin ja ohjata asiakkaan esimerkiksi psykiatrisen hoidon piiriin.

Salla Siparin ja Elisa Mäkisen artikkeli ”yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen” (2012) perustuu 18 kuntoutustyöntekijän keskusteluihin. Artikkelin mukaan kuntou-tuksen ammattilaisten keskusteluissa kävi ilmi, että ammattihenkilöt näkevät vaikea-vammaisten kuntoutuksen merkityksen paljolti ennaltaehkäisevänä kuntoutuksena. Ennaltaehkäisevän kuntoutuksen nähtiin auttavan yleisesti elämässä pärjäämisessä ja ehkäisevän syrjäytymistä tai rankempien palveluiden piiriin joutumista. Myös työ- ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta nähtiin ennaltaehkäisevänä kuntoutuksena. (Sipari & Mäkinen 2012, 16)

Työtoiminnan kuntouttavat vaikutukset voidaan nähdä myös fyysisen ja kognitiivisen kuntoutuksen näkökulmasta. Työtoiminta on usein myytäväksi valmistettavien käsi- tai puutöiden tekemistä, yritysten alihankintatöitä tai tilattavia työtehtäviä, kuten siivous- ja pihatöitä (Vernerinet 2012). Tällaiset työt voivat harjoittaa kehitysvammaisen henkilön hieno- ja karkeamotoriikkaa ja ylläpitää tai kehittää kognitiivisia taitoja ja ongelmanratkaisutaitoja tehtävien haastavuuden mukaan. Siivous- ja pihatyöt antavat myös mahdollisuuden fyysisen kunnon ylläpitoon ja arkiliikuntaan, joka voi kehitysvammaisella henkilöllä muuten jäädä hyvinkin vähäiseksi.

Kehitysvammaisten työtoimintaan voi liittyä myös työhönvalmennusta, jolloin tarkoituksena saattaa olla henkilön siirtäminen avotyötoimintaan ja myöhemmin mahdollisesti avoimille työmarkkinoille tuettuun työhön, mikä tarkoittaa palkkasuhteista työtä ammattilaisen tukemana (Kairi, Nummelin & Teittinen 2010, 15). Palkkatyöhön siirtyminen ja eläkkeen lepäämään jättäminen olisi ilman muuta hyvä tulos kuntoutukselle ja huomattavasti edullisempi vaihtoehto kunnille. Kairi, Nummelin ja Teittinen kokevat kuitenkin selvityksensä (”Työtoiminnan käytäntö ja kokemus – kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta”, 2010, 4) tuloksena, että selvitykseen osallistuneet kunnat eivät ole valmiita panostamaan taloudellisesti kehitysvammaisten työllistämiseen liittyviin tukitoimiin. Vain murto-osa työikäisistä kehitysvammaisista työskenteleekin avoimilla markkinoilla tuetussa palkkatyösuhteessa (Kairi, Nummelin & Teittinen 2010, 15).

Duodecimin ”Kuntoutus” kirjan (2008, 516 - 520) mukaan kehitysvammaisten aikuisten kuntoutuksen tavoitteet tiivistyvät pääasiallisesti kolmeen osa-alueeseen. Osa-alueet ovat tasa-arvo, jolla viitataan yksilön perusoikeuksien kunnioittamiseen, osallistuminen, jolla viitataan yksilön mahdollisuuksiin osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksen tekoon, sekä yksilön toimintavastuun korostamista ja voimaantuminen, jolla viitataan itsenäisen toimintakyvyn ja elämäntyylin syntyymiseen siinä määrin kuin se on mahdollista. Kehitysvammaisen aikuisen psyykkisen ja sosiaalisen selviytymisen rungon ja näiden tavoitteiden seuraamisen mahdollistaa yksilön lähimman tukiverkon lisäksi asumispalveluiden tuki ja työ- tai päivätoiminta. (Seppälä 2008, 516 - 520)

Kehitysvammaisten kuntoutuksesta puhutaan silloin, kun kehitysvammaiselle yksilölle tarjotaan palveluita, joiden tarkoitus on parantaa tai ylläpitää yksilön omatoimisuutta tai psykososiaalista toimintakykyä (Seppälä 2008, 516 - 520). Kehitysvammaisten työtoiminnan ohjaaja on oleellinen osa kehitysvammaisen henkilön kuntoutusverkostoa, sillä toiminnassa ohjataan vastuullisuuteen ja työpaikkakäyttämiseen. (Seppälä 2008, 516 - 520)

3.3 Asiakslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa

Kehitysvamma-alan asiakslähtöisyydestä ja kehitysvammaisten työtoiminnan asiakslähtöisyydestä Suomessa on kirjoitettu tai tehty tutkimusta hyvin vähän. Kehitysvammainen asiakas voi tuoda eri palveluiden piirissä asiakkuuteen ja asiakslähtöisyyteen omanlaisiaan erityispiirteitä ja siten myös haasteita asiakslähtöisyyden toteutumiselle. Asiakslähtöisyyden kaksi viimeistä kulmakiveä, asiakkaan subjekti- asema ja palvelusuhteen tasa-arvoisuus (Virtanen ym. 2011, 18 - 20) voivat joskus tuntua haasteellisilta noudattaa. Itsemääräämisoikeus nousee vahvasti esille niin tutkijoiden kuin asiakkaidenkin kuvauksissa asiakslähtöisyydestä (Virtanen ym. 2011, 18 - 20). Kehitysvammaisen asiakkaan itsemääräämisoikeus voi olla kinkkisempi toteuttaa kuin sairaalapotilaan. Monet kehitysvammaiset varmistavat jokaisen päätöksensä vanhemmiltaan tai omaohjaajaltaan. Kaikki kehitysvammaiset eivät myöskään ole vammansa johdosta täysivaltaisia, eivätkä voi tehdä kaikkia päätöksiään itse kuuluessaan esim. edunvalvonnan piiriin. Näin ollen itsemääräämisoikeus ei välttämättä tarkoita kehitysvammaisen henkilön kohdalla samaa kuin kaikkien muiden kohdalla.

Vaikka kehitysvammaisen asiakkaan kohdalla on monissa tapauksissa huomion arvoista, että kehitysvammaisuus tuo kenties omanlaisiaan piirteitä palvelusuhteeseen, on kuitenkin tärkeää, että myös kehitysvammaista ihmistä kohdellaan palvelutapah- tuman aktiivisena osapuolena ja toiminnan subjektina. Itsemääräämisoikeuden nojal- la myös asiakkaan hyväksynnän pyytäminen ennen minkäänlaisia toimia on ensisijai- sen tärkeää. (Seppälä 2008, 509)

Koska kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyydestä ei juuri löydy tutkittua tietoa, toteutettiin tätä opinnäytetyötä varten sähköpostitse kolmeenkymmeneen kuntaan lähetetty kysely, jolla oli tarkoitus selvittää, mitä asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa oikein voisi tarkoittaa. Kyselyn tuloksista ja toteutuksesta kerrotaan tarkemmin myöhemmin tässä opinnäytetyössä.

4 AULA-TYÖKOTI JA ASIAKASLÄHTÖISYYS AULA-TYÖKODISSA

Aula-työkoti on Suomen ensimmäinen kehitysvammaisten työtoimintaa järjestävä työkeskus. Aula-työkoti on Aula-työkotien kannatusyhdistys ry:n ylläpitämä, mutta palvelut Helsingin kehitysvammaisille tulevat Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijän kautta, sillä työtoimintaa järjestetään kaupungin ostopalveluna. Aula-työkoti tarjoaa monipuolista toimintaa, työtä ja työhön valmennusta helsinkiläisille kehitysvammaisille, joista osa käy talon ulkopuolella työharjoittelussa tai tuetussa työssä. Tuetulla työllä tarkoitetaan oikeaa palkkatyötä, jossa kehitysvammainen henkilö tekee räätälöityjä työtehtäviä työhönvalmentajan tuella. Lisäksi Aula-työkodissa pyörii kehitysvammaisten työntekijöiden voimalla leipomo, kutomo ja kolme työhönvalmennusryhmää, joissa valmistetaan paljolti erilaisia yritysten tilaamia alihankinta-töitä. (Aula-työkoti, omavalvontasuunnitelma, 2012, 3 - 13)

Tätä opinnäytetyötä varten tehtiin sähköinen kysely, joka lähetettiin muualla Suomessa toimiviin kehitysvammaisten työtoiminnan yksöihin. Kyselyllä selvitettiin kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyden toteuttamis- ja kehittämiskeinoja. Aula-työkodin kehitysjohtaja vastasi tätä opinnäytetyötä varten tähän samaan kyselyyn mahdollisimman kattavan taustatiedon saamiseksi Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden nykytilasta. Opinnäytetyön tiedot Aula-työkodin asiakaslähtöisyydestä perustuvat kyselyn vastauksiin ja Aula-työkodin omavalvontasuunnitelmaan (2012).

Aula-työkodin omavalvontasuunnitelman mukaan asiakaslähtöisyyden on pyrkimys näkyä kaikessa työkodin työssä. Asiakkaat otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa, kehitettäessä ja toteutettaessa ja heidän mielipiteitään kuunnellaan eri keinoilla. (Aula-työkoti, omavalvontasuunnitelma, 2012, 3 - 13)

Aula-työkodissa toimintaa on kehitetty asiakkaiden palautteiden pohjalta erittäin paljon, lähinnä toteuttamalla arkipäivien sisältöä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Aula-työkodissa asiakkaat osallistuvat toiminnan kehittämiseen omien kokoustensa avulla; kehitysvammaisilla asiakkailla on säännöllisesti kokouksia, joissa asiakkaat päättävät itse kokouksen aiheet. Käsitellyt asiat viedään talon henkilökunnan kokouksiin, jossa ne käsitellään henkilökunnan kesken. Toimintayksikön päätöksentekoon Aula-työkodin asiakkaat eivät osallistu. Aula-työkodissa asiakkaiden mielipiteitä toiminnasta selvitetään vuosittain järjestettävän työtyytyväisyyskyselyn avulla. Lisäksi käytössä on palautelaatikko, jonka palautteet käydään niin ikään läpi henkilökunnan ja työkodin johtajan kanssa. Muita dokumentoitavia mielipiteen selvittämisen kanavia ovat urasuunnitelmat.

Asiakkaat voivat osallistua Aula-työkodin toimintatapojen suunnitteluun erilaisten kokousten avulla. Aula-työkodissa on kuukausittain kehitysvammaisten työntekijöiden kokous johon kaikki työntekijät voivat osallistua, sekä viikoittaisia kokouksia työtoiminnan ryhmien kesken. Näissä kokouksissa palautteen antaminen ja toiveiden esittäminen on mahdollista ja suotavaa. Aula-työkodin työtoiminnan asiakkaille pyritään tarjoamaan mahdollisuuksia ja valinnanvaraa työtoiminnan palveluiden suhteen. Aula-työkodissa pyritään kehitysjohtajan mukaan joustamaan niin paljon, että asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa lähes joka asiaan ja siten palveluun kokonaisuutena. Asiakkaat voivat vaikuttaa siihen, missä työtoiminnan ryhmässä työskentelevät, tai työskennellä halutessaan eri ryhmissä eri päivinä. Työajat ja työpäivien määrä voidaan määrittää asiakkaan omien tarpeiden mukaan.

Aula-työkodin asiakkaille laaditaan yksilölliset tavoitteet työtoiminnan toteutuksen suhteen. Asiakkaan tavoitteet laaditaan yhdessä työtoiminnan ohjaajan ja asiakkaan kanssa. Aula-työkoti tekee yhteistyötä mm. erityisoppilaitosten, muiden pääkaupunkiseudun samankaltaisten palveluntuottajien, kehitysvamma-alan järjestöjen, asiak-

kaiden omaisten ja ryhmäkotien ohjaajien, sosiaalityöntekijöiden, vammaisneuvolan, seksuaaliterapeuttien, hammashoitajien, puheterapeuttien, alihankintayritysten, leipomon jälleenmyyjien ja asiakkaiden, lähiseurakunnan, SPR:n ja ammattikorkeakoulujen kanssa. Aula-työkodin tavoite on jatkuvasti verkostoitua ja lisätä näkyvyyttä valtakunnallisesti innovatiivisten kehitysvammapalveluiden tuottajana.

Konkreettisia asiakaslähtöisyyden toteuttamisen keinoja Aula-työkodissa ovat mm. jo esiin tulleet työntekijöiden omat palaverit, urasuunnitelma, joka luodaan jokaiselle työtoiminnan asiakkaalle henkilökohtaiseksi, työtyytyväisyyskysely ja palautelaatikko. Aula-työkodissa pyritään aktiivisesti keksimään keinoja asiakkaan äänen vahvistamiseksi ja tukemaan asiakkaan mielipiteen ilmaisua ja palautteenantamisen taitoa. Kehitysjohdaja mainitsee kyselyn vastauksissa esimerkkinä Aula-työkodissa järjestetyn kurssin, jossa kehitysvammainen kokemusasiantuntija oli palkattuna ohjaajaksi. Kursin tarkoituksena oli haaveilla täydellisestä työkeskuksesta

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

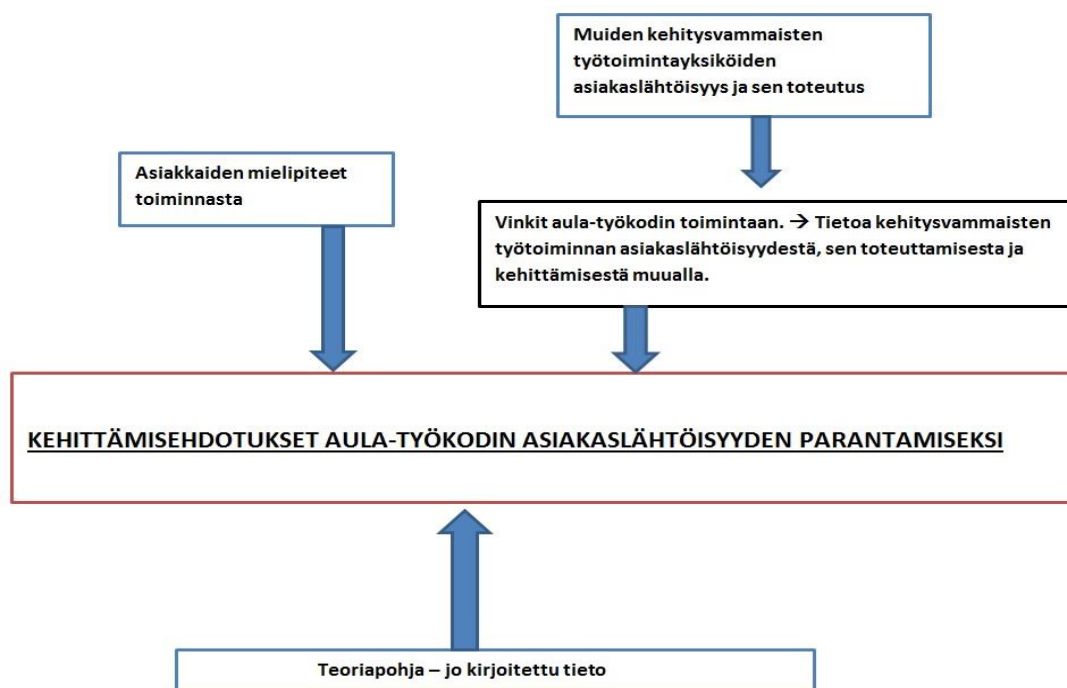
Opinnäytetyön tarkoitus oli etsiä mahdollisia kehittämisehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Kehittämisehdotuksia etsittiin tutustumalla ensin jo kirjoitettuun tietoon sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyydestä ja kehitysvammaisten työtoiminnasta. Tämän lisäksi kehittämisehdotuksia etsittiin kahdella tutkimuksellisella tavalla.

1. Ensimmäinen tapa oli kyselylomakkeen lähettäminen kolmeenkymmeneen kehitysvammaisten työtoimintayksikköön, jotka järjestivät Aula-työkodin työtoimintaan verrattavissa olevaa toimintaa. Kyselylomakkeessa oli kolme osaa. Ensimmäisellä osalla selvitettiin sitä, mitä asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa tarkoittaa; miten se nähdään ja koetaan kyselyyn osallistuneissa työtoiminnan yksiköissä. Tämä selvitys tehtiin siksi, että aiheesta ei ole juuri aiempia kirjoituksia. Aula-työkodin asiakaslähtöisyyttä ei haluttu verrata pelkästään jo kirjoitettuun teoretietoon sosiaali- ja terveysalan asiakas-

lähtöisyydestä, sillä kehitysvammaisten työtoiminnan uskottiin tuovan mukanaan erityispiirteitä asiakaslähtöisyyteen. Kyselyn toisella ja kolmannella osalla oli tarkoitus selvittää miten asiakaslähtöisyyttä toteutetaan, seurataan ja kehitetään muissa työtoiminnan yksiköissä ja siten toiveena oli, että vastaus-ten kautta olisi mahdollista löytää uusia konkreettisia keinoja ja tapoja asiakaslähtöisen työtoiminnan toteuttamiseen, seuraamiseen ja kehittämiseen myös Aula-työkodissa.

2. Toisena tapana toimivat työtoiminnan asiakkaiden ryhmähaastattelut. Ryhmähaastattelujen kautta oli tarkoitus löytää työtoiminnan kehittämiskohtia tiedustelemalla, miten asiakkaat itse kokevat työtoiminnan. Haastatteluissa pyrittiin löytämään asiakkaiden näkemykset siitä, mikä työtoiminnassa on hyvää ja mikä huonoa.

Seuraava kuvio kuvastaa opinnäytetyössä tapahtunutta kehittämis ehdotusten etsintää ja opinnäytteen tarkoitusta.



Kuvio 3. Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena oli etsiä kehittämisehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyydelle. Näin ollen päätutkimusongelmaksi määritettiin: Mitä asioita Aula-työkodin palveluissa voisi kehittää asiakaslähtöisemmäksi? Alaongelmat määritettiin seuraavasti:

1. Mitä mieltä Aula-työkodin asiakkaat ovat Aula-työkodin työtoiminnan palveluista?
2. Miten Asiakaslähtöisyys nähdään ja miten sitä toteutetaan muissa kehitysvammaisten työtoiminnan yksiköissä?

6 TUTKIMUKSET JA NIIDEN TOTEUTUS

Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämisehdotusten löytämiseksi toteutettiin kaksi tutkimusta, joista toinen oli muihin työtoimintayksiköihin lähetetty kyselylomake ja toinen asiakashaastattelututkimus. Tässä osiossa kerrotaan tarkemmin tutkimusten taustasta ja toteutuksesta.

6.1 Kyselylomake

Yhtenä osana opinnäytetyötä toimi Suomen 30 suurimmassa kunnassa (Väestörekisterikeskus 30.1.2013) toimivaan, Aula-työkodin toimintaa mahdollisimman hyvin vastaavaa palvelua järjestävään toimintayksikköön lähetetty kyselylomake. Kyselylomake oli sähköinen, Digium- ohjelmalla luotu kysely, johon vastaajat pääsivät vastaamaan sähköpostiin lähetetystä linkistä. Vastausaikaa annettiin kuukausi, jota kuitenkin myöhemmin heikohkon vastausprosentin takia jatkettiin vielä viikolla. Lopulta vastauksia saatiin viimeiseen määräaikaan mennessä neljätoista ja vastausprosentti oli täten 47%. Kohdentamattomalle joukolle lähetetystä kyselystä voidaan yleensä odottaa vastausprosentin olevan huomattavasti alle 50 (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 196). Tämä kysely oli kuitenkin lähetetty kohdennetulle joukolle ja kyselyn tiimoilta lähetettiin sekä saateviesti, että kaksi muistutusviestiä vastaamattomille. Tällaisessa tilanteessa voidaan usein odottaa vastausprosentin nousevan jopa 70 – 80 prosenttiin (Hirsjärvi ym. 2009, 196). Kysely lähetettiin työkeskuksiin myöhään kevääl-

lä, kesälomien kynnyksellä, minkä jo etukäteen oletettiin vaikuttavan vastausprosenttiin ja tavoitteeksi asetettiin, että noin puolet vastaanottajista vastaisi kyselyyn, jotta vertailukelpoista tietoa kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyydestä saataisiin pienen mittakaavan työhön. Tämä tavoite toteutui melkein, yhden vastaajan vajeella. Lisäksi kyselyn tarkoituksena oli saada konkreettisia vinkkejä ja ideoita Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämiseen ja toteuttamiseen. Näitä löytyy tietenkin todennäköisemmin sitä enemmän, mitä enemmän vastauksia saadaan, mutta toisaalta loistava toteutustapa saattaa löytyä myös parin vastaajan joukosta, jolloin vertailuun ei välttämättä tarvita korkeaa vastausprosenttia.

Neljästätoista kyselyyn vastanneesta kolme oli yksikkönsä johtajia, kahdeksan esimiesasemassa, kaksi ohjaajia ja yhdessä tapauksessa kyselyn oli täyttänyt koko tiimi yhdessä. Neljästätoista kyselyyn osallistuneesta yksiköstä kaksitoista oli kaupungin tai kunnan työtoimintayksiköitä, ja kaksi oli yksityisen puolen tai muita palveluntarjoajia. Kyselylomakkeen pohjana käytettiin sosiaalialan asiakaslähtöisyyttä koskevaa kirjallisuutta, pääasiallisena lähteenä toimi: Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P & Suokas, M 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämiseen. Helsinki: Tekesin Katsaus 281/2011.

Päädyin opinnäytetyössäni kuntiin lähetettävään kyselyyn asiakashaastattelujen lisäksi kahdesta syystä. Ensimmäinen syy oli se, että kehitysvammaisten työtoiminnasta, tai ylipäättään kehitysvamma-alan asiakaslähtöisyydestä on hyvin vähän tutkittua tietoa tai kirjallisuutta. Tästä syystä toivoin voivani kyselyn avulla selvittää sitä, miten asiakaslähtöisyyttä ylipäättään toteutetaan ja miten asiakaslähtöisyys ja sen merkitys nähdään kehitysvammaisten työtoiminnassa. Tuoko kehitysvammaisuus asiakaslähtöisyyteen sellaisia piirteitä, joita muun sosiaali-alan asiakaslähtöisyyttä koskevassa kirjallisuudessa ei ole huomioitu? Toinen syy oli se, että kehitysvammaiselle henkilölle abstrakti ajattelu ja mielikuvituksen käyttäminen ovat usein hyvin haasteellisia asioita. Oletuksena oli, että kehitysvammaiset haastateltavat saattaisivat siis nostaa Aula-työkodin toiminnasta esiin epäkohtia ja toiveita, mutta heidän voisi olla vaikea antaa kehittämisideoita. Halusinkin kyselyllä saada selville joitain konkreettisia keinoja asiakaslähtöisyyden toteutukseen ja seurantaan.

Kyselyssä oli kolme osiota: ensimmäinen osio pyrki saamaan selville miten asiakaslähtöisyys näkyy kehitysvammaisten työtoiminnassa ja miten asiakaslähtöisyys nähdään osana kehitysvammaisten työtoimintaa. Toisen osion tarkoituksena oli selvittää asiakaslähtöisyyden toteutuskeinoja kehitysvammaisten työtoiminnassa ja sitä, miten asiakkaat pääsevät vaikuttamaan työtoimintaan ja sen toteutukseen. Kolmannen osion tarkoitus oli selvittää asiakaslähtöisyyden seuranta ja kehittämistä suomalaisissa työtoiminnan yksiköissä. Tämän opinnäytetyön raportoinnissa kaikkien neljäntoista kyselyyn vastanneen toimintayksikön vastaukset pysyvät anonyymeinä ja vastauksista raportoidaan yhteenveto.

6.2 Ryhmähaastattelut

Ryhmähaastatteluja pidettiin kahden eri ryhmän kanssa. Ensimmäisessä ryhmässä oli 3 henkilöä ja haastattelu suoritettiin 22.5.2013 Aula-työkodin tiloissa. Toisessa ryhmässä oli niin ikään 3 henkilöä ja haastattelu suoritettiin 23.5.2013 Aula-työkodin tiloissa. Haastateltavat valittiin vapaaehtoisuuden perusteella koko työkodin asiakkaista. Alun perin haastateltavia oli kumpaisellekin päivälle neljä, mutta kaksi haastateltavista jäi pois haastattelupäivinä. Haastattelut suoritettiin teemahaastatteluina. Haastatteluiden aikana esiin nostettiin 18 eri teemaa liittyen Aula-työkotiin ja sen toimintaan.

6.2.1 Haastattelujen eteneminen

Haastattelussa pyrittiin etenemään mahdollisimman konkreettisia teitä niin, että Aula-työkodin tyypillinen päivä käytiin läpi eri teemoin, ja teemasta pyydettiin ilmaisemaan mielipide sopiva tunnekortti nostamalla. Tunnekortit olivat poimintoja Pa-punetin kuvapankista ja tunteet olivat ”Erittäin tyytyväinen”, ”tyytyväinen”, ”pettynyt”, ”vihainen” ja ”en tiedä/jotain muuta”. Jokaista haastateltavaa pyydettiin perustelevaan valitsemansa tunnekortti. Haastateltavia pyydettiin nostamaan omaa mielipidettään kuvaava tunnekortti vuoroin kustakin päivän tilanteesta ja Aula-työkodin toimintaan liittyvästä asiasta. Kun kukin oli nostanut kortin, pyydettiin jokaista perus-

telemaan mielipidettään jos mahdollista ja aiheesta heräteltiin keskustelua. Tilanteen konkreettisuuden vahvistamiseksi haastateltaville esitettiin kuvia myös keskustelun alla olevista tilanteista tai asioista. Monet Aula-työkodin asiakkaat ovat suhteellisen tottuneita kuvien käyttöön keskustelun tukena, mikä tukee kuvien käyttöä myös tässä tilanteessa.

Haastattelu oli puolistrukturoitu, eli teemat joista keskusteltiin olivat etukäteen valittuja, mutta kysymykset olivat suuntaa antavia. Toiveena olikin herättää keskustelua valituista aiheista. Teemojen järjestämisessä apuna käytettiin Aula-työkodin perehdytyskansiota ja Aula-työkodin omavalvontajärjestelmää, sekä Aula-työkodin henkilökunnan asiantuntemusta. Ryhmähaastattelujen tarkoitus oli ennen kaikkea kartoittava. Kartoittavan ryhmähaastattelun tarkoitus voikin olla mm. tiedon kerääminen työyhteisöstä ja työpaikasta ja mahdollisten ongelmien tunnistaminen (Moilanen 1995, 29).

6.2.2 Haastattelujen teemat

Ryhmähaastattelut koostuivat kahdesta osasta, joiden välillä oli tauko, jotta haastateltavien keskittymiskyky ja vireys säilyisivät hyvänä. Haastattelun ensimmäinen osa koostui teemoista, jotka käsittelivät Aula-työkodin päivän toimia, rutiineita ja jokapäiväistä elämää; Aula-työkodin käytännön työtoimintaa. Ensimmäisen osan teemat olivat: Aula-työkoti työpaikkana, työmatkat, ryhmät, työtehtävät, ruokailu, tauot, ulkoilu ja kotiinlähtö.

Haastattelun toisen osan teemat käsittelivät Aula-työkodin rakenteita, mm. vaikuttamismahdollisuuksia ja henkilökuntaa. Toisen osan teemat olivat: henkilökunta, ohjaus, tilat, vaikuttamismahdollisuudet, työosuusraha, työkaverit, kerhot ja kurssit, apu ja tuki, sekä elinikäinen oppiminen ja kuntoutus. Sekä ensimmäisessä, että toisessa osassa käytettiin teemoja tukevia valo- ja piirroskuvia, sekä tunnekuvia vastaamisen tukena.

Haastattelun ensimmäisessä osassa pyrittiin kuvien tukemana konkretisoimaan työpäivä ja sen tavanomaiset tapahtumat Aula-työkodissa. Tällainen tapa hahmottaa

Aula-työkodin toimintaa voi olla kehitysvammaisille haastateltaville huomattavasti helpompi. Kehitysvammaisen henkilön on helpompi hahmottaa asioita, kun ne ovat konkreettisia. Jos kysymyksenä olisi vain: ”Mitä mieltä olet Aula-työkodin työtoiminnasta”, harva kehitysvammainen kykenisi prosessoimaan kysymystä ja erittelemään vastaukseensa hyvää ja huonoa.

Haastattelun toinen osa käsitteli asioita, jotka kuuluvat Aula-työkodin toimintaan ja arkeen arjen rutiinien sivussa: Henkilökuntaa, vaikuttamismahdollisuuksia, työkavereita ym. Haastattelun toinen osa oli hieman vaikeampi ja teemat hankalampia ja henkilökohtaisempia, sillä ne koskivat mm. ihmissuhteita Aula-työkodin sisällä. Tällaiset yksityiskohtaisemmat ja hankalammat teemat kannattaa teemahaastattelussa sijoittaa haastattelun loppuun (Kananen 2012, 102).

6.2.3 Kuvien käyttö haastattelujen tukena

Haastatteluiden ja erityisesti kysymyksiin vastaamisen tukena käytettiin kuvia. Kehitysvammaisen henkilön voi olla vaikea vastata ja tehdä valintoja. Tämä voi liittyä henkilön kehitysvammaan tai johtua siitä, että perinteisesti henkilökunta, tai lähi-ihmiset ovat voineet tehdä valintoja kehitysvammaisen henkilön puolesta tilanteiden nopeuttamiseksi. Kehitysvammainen henkilö saattaa myös kokea valinnan valinnaksi ainoastaan, jos esillä on vaihtoehtoja. (Trygg 2010, 22) Haastattelun tukena käytettiin kuvia joiden tarkoitus oli kuvata haastateltavan tuntemusta tai mielipidettä keskusteltavasta asiasta. Pyrkimyksenä oli tarjota haastateltaville konkreettisia vastausvaihtoehtoja ennen varsinaista keskustelua. Tällä haluttiin ehkäistä totuttuja vastausmahlajeja kaikkiin kysymyksiin.

Haastattelun tukena käytettäväksi kuviksi valittiin Papunetin ilmaisesta kuvamateriaalipalvelusta yksinkertaisia piirroskuvia (Papunet, 2013). Lisäksi käytettäväksi valittiin Aula-työkodista ja sen toiminnasta otettuja valokuvia. Piirroskuvien ja valokuvien käyttöön päädyttiin sillä perusteella, että ne ovat kaikkein ikonisimpia kuvatyyppejä. Kuvien ikonisuudella tarkoitetaan sitä, miten paljon kuva muistuttaa sitä asiaa, mitä sen on tarkoitus kuvata. Tutkimusten mukaan niiden henkilöiden, jotka eivät ole opetelleet kuvien käyttöä paljoakaan, on kaikkein helpoin oppia ymmärtämään ja siten

käyttää apunaan tämänkaltaisia kuvia. (Trygg 2010, 54) Kuvia käytettiin tässä tapauksessa keskustelun kognitiivisena tukena eli tarkoituksena oli, että haastateltavat yhdistäisivät kuvat muistissa oleviin tapahtumiin ja asioihin ja pystyvät siten sisäistämään keskustelun aiheet ja kysymykset paremmin.

Kehitysvammaisten henkilöiden kanssa kuvien käyttö voi olla tuloksellista. Kuvat toimivat puhekykyisillä kehitysvammaisilla usein keskustelun tukena ja lähteenä. Lisäksi kehitysvammaisilla abstrakti hahmottaminen on usein hankalaa ja kuvien käyttö voi konkretisoida tilannetta ja keskustelua. Kehitysvammaisen henkilön voi olla myös helpompi ajatella ja kuvailla omia kokemuksiaan, jos hän voi katsella aiheeseen liittyviä kuvia. Puhutun sanan merkitys voi olla helpompi ymmärtää, jos sitä vahvistetaan kuvilla. (Trygg 2010, 33-34)

7 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Tätä opinnäytetyötä varten toteutetulla kyselyllä oli tarkoitus selvittää karkeajakoisesti kahta asiaa. Kyselyn ensimmäisellä osalla selvitettiin kehitysvammaisten työkeskusten edustajien näkemyksiä asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa ja toisella ja kolmannella osalla selvitettiin asiakaslähtöisyyden konkreettisia toteuttamis-, seuranta- ja kehittämiskeinoja kehitysvammaisten työtoiminnassa. Tulokset näyttäisivät monelta osin olevan verrattavissa sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyteen yleensä, mutta varsinkin kehitysvammaisuus näyttäisi kuitenkin tuovan asiakassuhteeseen ja siten asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen ulottuvuuksia, jotka kannattaa asiakaslähtöisyyttä kehitysvammaisten työtoiminnassa pohdittaessa ottaa huomioon.

7.1 Näkemykset asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa

Kyselyn ensimmäinen kysymys oli avoin kysymys, jossa vastaajaa pyydettiin määrittelemään lyhyesti, mitä asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa tarkoittaa. Vastauksissa korostuivat yli muiden asioiden asiakkaan tarpeet ja toiveet toiminnan lähtökohtina. Tämä näkökulma tuli esiin suurimmassa osassa vastauksia. Toinen vastauksissa yhtä monta kertaa toistunut asia oli asiakkaan kykyjen ja osaamisen huomiointi työtoiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Vastauksissa nostettiin esiin asiakkaan onnistumisen kokemusten tärkeys, mikä ei voi toteutua ilman osaamisen huomioon ottamista. Lisäksi vain osaamisen ja yksilölliset taidot huomioon ottava toiminta nähtiin asiakkaalle mielekkäänä ja tuloksellisenä. Samalla osassa vastauksista kuitenkin korostettiin myös seurantaa, niin että asiakkaan osaamisen kehityksessä myös toimintasuunnitelmaa ja tavoitteita päivitetään. Näiden seikkojen lisäksi vastauksissa asiakaslähtöisyyden merkkipaaluna nähtiin asiakkaan mahdollisuus ja vapaus omaan valintaan. Tällä tarkoitettiin niin työaikoja, työpaikkaa, työkavereita, kuin työtehtäviäkin. Vastauksissa vähemmän korostuneita vain pariin kertaan mainittuja asiakaslähtöisyyttä luovia seikkoja olivat mm. asiakkaan kuulluksi tuleminen, normalisaatio, haaveiden ja unelmien huomiointi, mahdollisuus oman vastuun ottamiseen ja kantamiseen, työtoiminnan kuntouttavuus, asiakkaan sen hetkisen tilanteen ja asiakkaan omaisten huomiointi ja toiminnan yksilöllisyys.

Kaikki vastaajat olivat joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että heidän yksikössään asiakaslähtöinen työote johtaa parhaisiin mahdollisiin tuloksiin. Asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen tarvittavista resursseista ja siihen liittyvistä haasteista ei kuitenkaan oltu aivan yhtä yksimielisiä. Yli puolet vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että asiakaslähtöinen toiminta vaatii taloudellisesti suuremmat resurssit kuin jokin muu toimintatapa vaatisi. Kuitenkin lähes 30 % oli asiasta täysin eri mieltä. Reilusti yli puolet vastaajista oli vähintäänkin osittain sitä mieltä, että asiakaslähtöinen toimintatapa vaatii myös suuremman panoksen henkilökunnalta, kun taas yli 30 % oli jälleen vähintään osittain eri mieltä. Noin 64 % vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että heidän yksikkönsä tarvitsisi pa-

remmat resurssit, jotta toimintaa voisi yksikössä kehittää asiakaslähtöisemmäksi ja sama määrä koki, että jollain tapaa asiakaslähtöisyyden parantuminen vaatisi henkilökunnan asenteiden muuttumista kehitysvammaisten työtoiminnassa.

Kehitysvammaisuus näyttäisi kyselyn tulosten perusteella aiheuttavan jonkun verran haasteita tai solmukohtia asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle työtoiminnan yksiköissä. Hieman yli puolet vastaajista oli osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että kehitysvammaisuus asettaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle erityisiä haasteita. Sen sijaan työtoiminnan luonteen ei nähdä yhtä lailla vaikuttavan asiakaslähtöisyyden toteutukseen: lähes 60 % vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä siitä, että työtoiminnan luonne asettaisi erityisiä haasteita asiakaslähtöisyyden toteutumiselle.

Lähes 60 % kyselyyn vastanneista vastaa olevansa osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että kehitysvammaisten työtoiminnassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on haasteellista. Lisäksi lähes 80 % vastaajista vaikuttaisi olevan sitä mieltä, että työtoiminnassa - ainakin jollain tasolla - asiakaslähtöisyys toteutuu toisten asiakkaiden kohdalla paremmin kuin toisten. Noin puolet vastaajista näyttäisi myös kokevan, että jollain tasolla työtoiminnan kehitysvammaisen asiakkaan ja työtoiminnan ohjaajan suhde ei ole täysin tasa-arvoinen. Kaikki vastaajat ovat täysin, tai osittain samaa mieltä siitä, että työtoiminnassa kehitysvammaisille asiakkaille annetaan vastuuta työtoiminnan onnistuneesta toteutumisesta. Alla olevassa kuviossa kuvataan kyselyn tuloksiin pohjaten asiakaslähtöisyyden piirteitä kehitysvammaisten työtoiminnassa.

Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa	Asiakaslähtöisyyden haasteet kehitysvammaisten työtoiminnassa
<ul style="list-style-type: none"> - Yksilöllisyys - Palveluiden suunnittelu asiakkaan tarpeista ja toiveista liikkeelle lähtien - Valinnan mahdollisuus - Suunnitelmien tekeminen, toteuttaminen ja seuranta - Asiakkaan kykyjen, taitojen ja tilanteen yksilöllinen huomiointi 	<ul style="list-style-type: none"> - Itsemääräämisoikeuden toteutuminen - Tasa-arvoisen toiminnan toteuttamisen haasteet - Resurssipula - Asenteiden vanhanaikaisuus

Kuvio 2. Näkemykset asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa

7.2 Asiakslähtöisyyden toteuttaminen kehitysvammaisten työtoimintayksiköissä

Kyselyn toinen ja kolmas osa selvittivät asiakslähtöisyyden toteuttamis-, seuranta-, ja kehittämiskeinoja kehitysvammaisten työtoiminnassa. Neljästätoista kyselyyn vastanneesta toimintayksiköstä kolmesta kertoi kehittäneensä työtoiminnan palveluita asiakaspalautteen perusteella erittäin tai melko paljon. Kehittämiskohteet olivat konkreettisia ja jokapäiväiseen työtoimintaan liittyviä asioita. Eniten palautteiden perusteella oli vaikutettu erilaisiin toiminnan sisältöihin. Uusia kursseja oli perustettu asiakkaiden toiveiden perusteella, lisäksi työtehtäviä ja töitä oli kehitetty asiakkaiden toivomaan suuntaan ja asiakkaille oli joissain toimintayksiköissä annettu lisää vapautta ja valinnanvaraa vaihtaa yksikköä, tai vaihtoehtoisesti tehdä toivomiaan toisen yksikön töitä omassa yksikössään. Asiakaspalautteiden perusteella oli muunneltu myös varsinaista työn sisältöä niin, että asiakkaat olivat esimerkiksi päässet suunnittelemaan valmistettavat tuotteet. Jonkin verran vastauksissa kerrottiin myös toimintatapavien ja retkien järjestämisestä ja lisäämisestä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Yhdessä vastauksessa kerrottiin palautteiden liittyneen paljolti toimintayksikön tiloista johtuneisiin puutteisiin ja uusien toimitilojen olevan suunnitteilla. Eräässä toimintayksikössä oli palautteiden perusteella kehitetty myös toimintayksikön lomakkeistoa. Mainintana oli toki myös yleinen toiminnan suunnittelu, jossa asiakkaiden palautteet pyrittiin aina ottamaan huomioon. Yksi maininta oli asiakkaiden avotyöhön sijoituksista toiveiden mukaan.

Kaikki kyselyyn vastanneet kertovat asiakkaidensa osallistuvan työtoiminnan kehittämiseen jollain tavalla. Yleisin kehittämiseen osallistumisen keino vaikuttaisi olevan perinteinen keskustelu ja palautteenanto. Lisäksi työtoimintayksiköiden edustajat kertoivat asiakkaiden osallistuvan erilaisiin palavereihin, joihin saattoi olla aloitteen- tekomahtoisuus. Kehittämiseen osallistumiseksi katsottiin myös se, että asiakkaat laativat itse omat tavoitteensa, joiden mukaan toimintaa järjestettiin. Joissain työkeskuksissa tehdään yksilökeskeinen suunnitelma, joka ohjaa koko toimintaa. Yhdessä vastauksessa kerrottiin kehitysvammaisille asiakkaille järjestettävän kehityskeskusteluja. Yhdessä vastauksessa kerrottiin yhteistyöryhmästä, jossa osallisena on

asiakkaita niin työkeskuksesta, kuin tuetustakin työstä, omaisia, henkilökuntaa työkeskuksesta, sekä henkilöitä kehitysvamma palveluista ja kehitysvammaisten tuki ry:stä. Tässä työryhmässä on hyvä mahdollisuus jakaa tietoa ja toteuttaa toiveita. Työkeskusten toimintatapojen suunnitteluun ja ideointiin osallistutaan vastausten mukaan niin ikään suullisella ja kirjallisella palautteen annolla ja palaverilla.






Reilut 64 % vastanneista kertoi työtoiminnan asiakkaiden osallistuvan toimintayksikössä tapahtuvaan päätöksentekoon, kun vastaavasti vajaa 36% kertoi, että asiakkaat eivät osallistu päätöksentekoon yksikössä. Kysymys lienee olleen kuitenkin ongelmallinen, sillä päätöksentekoon osallistumisen voi nähdä kovin eri tavoin. Vastaukset tässä osiossa olivat samankaltaisia kuin edellisissä: asiakkaat pääsevät päättämään työtoiminnan sisällöistä ja vaikkapa virkistyspäivistä, sekä oman päivänsä sisällöstä yhdessä henkilökunnan kanssa. Vastauksissa ei kuitenkaan käynyt ilmi, että asiakkaat osallistuisivat missään vastanneessa yksikössä hallinnollisiin asioihin, kuten pääsisivät kommentoimaan henkilökunnan valintaa tai vastaavia asioita. Toisaalta samat toimintayksiköt, jotka kertoivat aiemmissa kohdissa asiakkaiden päättävän vaikkapa virkistyspäivien sisällöistä vastasivat tämän kysymyksen kohdalla, etteivät asiakkaat kuitenkaan osallistu päätöksentekoon. Tämä kysymys ja sen vastaukset eivät siis lie ne valideja tutkimukseen, sillä päätöksentekoon liittyvät kysymykset oli ymmärretty kovin eri tavoin.

Kaksitoista neljästätoista vastanneesta toimintayksiköstä kertoo keräävänsä asiakkaiden mielipiteitä jollain kirjattavissa olevalla keinolla. Kaksi näistä kahdestatoista kertoi vastauksessaan keinona olevan keskustelu tai suullinen kysely, mikä ei välttämättä ole kirjattu. Kuusi toimintayksikköä keräsi työtyytyväisyys- tai asiakastytyytyväisyyskyselyjä asiakkailtaan lomakkeilla. Kahdessa vastauksessa mainittiin palautelomakkeet. Lisäksi mainintana oli kirjattu yksilökeskeinen suunnitelma ja kehityskeskustelu.

Kolmetoista neljästätoista vastanneesta työkeskuksesta kertoi tarjoavansa asiakkailleen valinnanvaraa työtoiminnan palveluiden suhteen. Vastauksissa kerrottiin työtoiminnan ohjaajan esittävän asiakkaalle vaihtoehdot, jonka jälkeen päätös on asiak-

kaan. Eniten valinnanvaraa ja mahdollisuuksia kerrottiin olevan erilaisten ja mahdollisimman monipuolisten työtehtävien välillä. Suurimmassa osassa vastauksista kerrottiin myös asiakkaiden mahdollisuuksista vaihtaa osastoa, ryhmää tai jopa toimipistettä. Vastaajista viisi kertoi tarjoavansa mahdollisuutena avotyötoimintaa, työharjoittelua tai tuettua työtä. Mainintana valinnanmahdollisuuksista oli myös mahdollisuus valita eri kursseista ja mahdollisuus osallistua koulutuksiin.







Kaksitoista neljästätoista toimintayksiköstä, joista kyselyyn vastattiin, loi omat tavoitteet kaikille työtoimintansa asiakkaille. Tavoitepalaverissa mukana olevien määrä näkyy seuraavassa taulukossa.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Asiakas itse	14	100,00%					
2.	Työtoiminnan ohjaaja	14	100,00%					
3.	Asiakkaan omainen	10	71,43%					
4.	Sosiaalityöntekijä	4	28,57%					
5.	Joku muu, kuka	8	57,14%					

Taulukko 1. Työtoiminnan asiakkaan tavoitteiden laadinnassa mukana olevia henkilöitä

Muita asiakkaan tavoitteenlaadinnassa mukana olevia yhteyshenkilöitä olivat vastauksissa kahdesti esiintynyt vammaispalveluohjaaja, asumispalveluiden oma hoitaja ja joidenkin asiakkaiden kohdalla myös terapeutti. Tuetun työn asiakkailla mukana tavoitteenlaadinnassa saattoi olla myös työpaikan yhteyshenkilö ja työhönvalmentaja. Lisäksi mainittiin, että siinä missä tavoitteet ovat yksilöllisiä, yksilöllistä on myös palaverin kokoonpano. Joillain asiakkailla saattaa olla mukana esimerkiksi useita läheisiä, jos omien tarpeiden ilmaiseminen on liian haastavaa yksin.

Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden yksiköiden kanssa on kyselyn tulosten mukaan laajaa ja kokonaisvaltaista. Yhteistyötahoja näkyy seuraavasta taulukosta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kaupungin (muiden) kehitysvammopalveluiden	13	92,86%					
2.	Muiden kehitysvammaisten työtoimintayksiköiden	13	92,86%					
3.	Kelan	7	50,00%					
4.	Kehitysvamma-alan järjestöjen ja yhdistysten	10	71,43%					
5.	Työ- ja elinkeinotoimiston	10	71,43%					
6.	Jokin muu taho, mikä	9	64,29%					

Taulukko 2. Yhteistyötahoja kehitysvammaisten työtoiminnassa

Muita yhteistyötahoja olivat paljolti erilaiset paikalliset säätiöt ja yhdistykset. Lisäksi yhteistyötä tehtiin paikallisten yritysten kanssa, eri oppilaitosten kanssa, koulun kanssa, sekä yksityisten palveluntarjoajien ja seurakunnan kanssa. Mainintana oli myös, että jossain muodossa yhteistyötä tehdään koko kaupungin sosiaali- ja terveyspuolen kanssa. Kaikkien vastanneiden mukaan asiakaslähtöisyys on mainittu toimintayksikön arvoissa, strategiassa tai visiossa. Yhdeksässä neljästätoista yksiköstä asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja sen toteutumisen valvominen oli myös asetettu jonkun tietyn henkilön tai työryhmän vastuun alle.

Kyselyssä tiedusteltiin myös toimintayksiköiden konkreettisia keinoja kehittää asiakaslähtöisyyttään ja seurata sen toteutumista. Yleisimpinä keinoina mainittiin niin asiakkaan yksilöllisten suunnitelmien kuin koko työtoiminnan toteuttamista koskevien suunnitelmien ja asiakastietojärjestelmien seuranta ja päivittäminen säännöllisesti. Myös koko perustehtävän tarkastelu ja uudelleen määrittäminen aika ajoin mainittiin. Lisäksi useissa vastauksissa mainittiin palautteen pyytäminen niin suullisesti kuin kirjallisestikin ja asiakkaan kanssa käytävä avoin keskustelu, sekä asiakkaan aito kuuleminen. Erilaisten suunnitelmien luominen ja ylläpito ja ylipäänsä asiakastiedon ja muun tiedon dokumentointi oli yksi yleinen keino. Lisäksi mainittiin henkilökunnan motivaation tukeminen, kehittämismyönteisten asenteiden ylläpito ja hyvän ilmapiirin luominen sekä säännöllinen koulutus. Yksittäisinä vastauksina mainittiin kehittämisen välineiksi esimerkiksi valokuvaus ja videointi, sekä asiakkaiden mahdollisuus itsearviointiin tekemiseen.

Kyselyn lopussa vastaajat määrittelivät lyhyesti omasta mielestään kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyden suurimpia kehittämiskohteita. Voimakkaimmin näistä vastauksista esiin nousi asiakkaiden valinnan mahdollisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen. Useammassa vastauksessa pohdittiin myös asiakkaan toiveiden ja todellisuuden yhteensovittamista. Yksi vastaaja pohti, että asiakkaan toiveet saattavat olla niin korkealentoisia verrattuna hänen edellytyksiinsä, että unelmat toteuttaakseen hän tarvitsisi sellaisen jatkuvan tuen ja avun, että se ei taloudellisesti tulisi koskaan olemaan mahdollista. Myös työuran luominen työkeskukseen ulkopuolella, työhönvalmentajan saaminen työyhteisöön, sekä kehitysvammaisten pääseminen palkkatyöhön nähtiin työtoiminnan kehittämiskohteina. Yksilöllisen työotteen todellinen toteutuminen tuli vastauksissa eri tavoin ilmi. Vastaajat näkivät, että työtoiminnan tulisi olla monipuolisempaa, yksilöllisempää ja kohdennetumpaa esimerkiksi iän, toimintakyvyn ja terveydentilan mukaan. Vastauksissa tulivat esiin myös henkilökunnan vanhanaikaiset asenteet uuden kehitysvammaisten sukupolven modernimpaan ajatteluun verrattuna. Myös asiakkaan mielipiteen esiin saaminen koettiin haasteena, sillä sitä voivat vaikuttaa niin kommunikoinnin vaikeudet, kuin muiden mielipiteiden seurailu. Lisäksi vastauksissa mainittiin taloudellisen tilanteen mukanaan tuomat haasteet ja työtoimintaan soveltuvien tilojen riittämättömyys.

8 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

Aula-työkodin kehitysvammaisten asiakkaiden haastattelujen tarkoituksena oli saada esille asiakkaiden mielipiteitä Aula-työkodista ja sen palveluista. Haastattelut olivat ryhmämuotoisia teemahaastatteluita. Haastattelut nauhoitettiin ja analysoitiin litte-roimalla haastattelut ja teemoittelemalla vastaukset. Aula-työkodissa ohjaajia kutsutaan henkilökunnaksi ja kehitysvammaisia asiakkaita työntekijöiksi. Samoja termejä käytetään myös tässä luvussa tuloksia tarkasteltaessa.

”Ei oo mitään valittamista! Tää on musta kiva työpaikka!”

Yleisesti ottaen haastateltavat olivat hyvinkin tyytyväisiä Aula-työkotiin. Kaikki haastateltavat pitivät Aula-työkotia työpaikkanaan ja siellä tehtäviä toimintoja työnänsä. Työaikoihin ja – matkoihin haastateltavat olivat tyytyväisiä ja erityisen tyytyväisiä oltiin joustavuuteen tarvittaessa työaikojen suhteen ja ilmaiseen bussilippuun. Ne haastateltavat, joilla oli kokemusta työharjoittelusta, jatko-opinnoista tai tuetusta työstä, eivät pitäneet näitä vaihtoehtoja Aula-työkotia parempana. Kuitenkin ne haastateltavat, jotka haastatteluhetkellä olivat Aula-työkodissa viitenä päivänä viikossa, toivoivat lisäksi osa-aikaista työharjoittelu- tai opiskelupaikkaa.

”Mä olin siellä (Ruokakurssilla) ja opin tekee ihan hyvin ruokaa!”

Myös Aula-työkodissa järjestettäviin kerhoihin ja kursseihin haastateltavat olivat hyvin tyytyväisiä ja toivoivat niitä lisääkin. Kurssien hyöty nähtiin uusien taitojen oppimisena. Kursseja haastateltavat pitivät työnä siinä missä työtehtäviäkin, mutta kuitenkin mukavampana aikana.

”...Työkavereilta saa myös tukea. Jos ei työkavereilta sais, niin mä en ainakaan tietäis mitä mä tekisin...”

Myös kaikki Aula-työkodissa saatava apu ja tuki koettiin haastateltavien keskuudessa hyväksi. Haastateltavat kokivat saavansa tukea kaikkiin asioihin, jotka liittyivät Aula-työkotiin ja sen toimintaan. Suurin osa haastateltavista koki, että Aula-työkodin ulkopuolisiin asioihin ei Aula-työkodissa saanut apua, mutta siihen, pitäisikö saada, haastateltavat eivät osanneet vastata. Työpaikan ulkopuolisten asioiden puimisessa haastateltavat kokivat arvokkaiksi työkaverit. Työkavereita pidettiin muutenkin erittäin tärkeinä ja ystävystymisen ja ryhmäytymisen kannalta arvokkaiksi nähtiin ryhmien yhteinen virkistysaika ullakolla ja Aula-työkodissa järjestettävät retket ja tapahtumat, joita toivottiin myös lisää.

”...No se on vireyden kannalta erittäin tärkeä...”

Taukoja ja päivittäistä ulkoilua pidettiin haastateltavien keskuudessa hyvin tärkeinä jaksamisen kannalta ja kaikki olivat tyytyväisiä niiden määrään ja pituuteen. Jotkut haastateltavista tosin kertoivat, ettei ulos aina pääse tai tauot jäävät lyhyemmiksi jos

työtä on paljon. Tämän he kuitenkin itse totesivat kuuluvat työelämään ja olevan harmitonta. Taukotilaa Aula-työkodin tiloissa pidettiin liian pienenä ja taukotilan tietokoneille ei monen haastateltavan mielestä ollut mahdollisuutta päästä juuri koskaan ruuhkan vuoksi. Yksi haastateltavista esitti toiveen tietokonevuoroista. Ruokaan ja ruokailuun oltiin tyytyväisiä ja emäntä sai kehuja jokaiselta haastateltavalta. Ainoa valitus tuli muutamalta haastateltavalta, jotka valittelivat ruoan korkeaa hintaa. Kysyttäessä kukaan haastateltavista ei kuitenkaan tiennyt, mikä ruuan todellinen hinta oli.

”...Että mä haluisin kyllä parannusta tähän työtilanteeseen ja töihin. Että sitä olis jatkuvasti! Ja isoja satseja...”

Joihinkin asioihin haastateltavat toivoivat kuitenkin myös parannusta. Erityisen tärkeänä haastateltavat pitivät työn riittävyyttä. Leipomossa ja kutomossa haastateltavat kertoivat työtä olevan aina tarpeeksi ja joskus liikaakin, mutta alihankintatöiden ryhmissä töiden koettiin loppuvan usein kesken. Haastateltavat kertoivat arvostavansa sitä, että kun työt loppuvat, tehdään kuitenkin jotain hyödyllistä.

”No sano mitä sä saat!”

Myös työosuusrahan merkitys haastateltaville oli suuri. Työosuusrahan määrää haastateltavat pitivät liian pienenä. Haastateltavat rinnastivat työosuusrahan oikeaan palkkaan ja pitivät epäoikeudenmukaisena sitä, että Aula-työkodin ohjaajien palkat olivat suurempia kuin asiakkaiden työosuusraha. Systeemiä, jossa Aula-työkodin asiakkaille maksetaan itsenäisemmin suoritetuista työtehtävistä hieman enemmän rahaa, pidettiin haastateltavien keskuudessa reiluna. Tosin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että kaikilla Aula-työkodin asiakkailla ei ole tasavertaisia mahdollisuuksia päästä tekemään näitä tehtäviä, sillä osaamattomia työntekijöitä ei kouluteta tarpeeksi näiden tehtävien hoitoon. Neljä kuudesta haastateltavasta ilmoitti kysyttäessä, ettei kävisi Aula-työkodissa jos työosuusrahaa ei maksettaisi. Työosuusraha on haastateltaville heidän mukaansa ainoa oma käyttöraha, sillä monelle eläke kulkee edunvalvojan kautta. Kaksi haastateltavista kertoi, että saattaisi jatkaa käymistä Aula-työkodissa, vaikka työosuusrahaa ei maksettaisikaan. He kertoivat, että syinä Aula-

työkodissa käymiseen olivat työsuusrahan lisäksi pääasiassa sosiaaliset suhteet ja päivärytmin ylläpito.

”Sitä joskus toivoo olevansa toisessa ryhmässä, ja sitten taas joskus vähän toisessa.”

Edellä mainittujen lisäksi myös vaihtelun merkitys haastateltaville nousi esiin useampaan otteeseen. Vaikka kaikki haastateltavat olivat vaihtaneet ryhmää Aula-työkodin sisällä useamman kerran ja olivat tyytyväisiä siihen, että ryhmää saa Aula-työkodissa vaihtaa kerran vuodessa toivomusten mukaan, kertoi osa haastateltavista kuitenkin kaipaavansa vaihtelua useamminkin. Puhetta oli jopa siitä, että sama ryhmä tuntuu viikon alussa mukavalta, mutta kyllästyttää loppuviikkoa kohti. Ryhmien ilmapiiriä pidettiin hyvänä. Osa haastateltavista kertoi kaipaavansa lisää vaihtelua myös työtehtäviin. Pari haastateltavista koki, että kun ohjaajille kertoo näistä toiveista, vaikuttaa pyyntö vaihtelevasti: Joskus muutosta tapahtuu ja joskus ei. Vaihtelevuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan työhön arvostettiin kovasti.

”...No, ohjaajathan ne saa päättää, mitä me täällä tehdään...”

Henkilökunta niin ikään jakoi haastateltavien mielipiteitä jonkun verran. Kaikki haastateltava mainitsivat henkilökunnasta niitä henkilöitä, joiden kanssa tulevat parhaiten toimeen ja vastaavasti kuitenkin taas myös niitä henkilöitä, joiden kanssa juttu ei luista. Haastateltavat sanoivat kuitenkin itse kokevansa tämän normaaliksi osaksi ihmissuhteita. Osa haastateltavista koki, että suhde ohjaajiin on tasa-arvoinen ja keskusteluun ja neuvotteluun perustuva. Osa taas koki, että kehitysvammaisella työntekijällä on liian vähän sanavaltaa ohjaajan ja työntekijän välisessä suhteessa. Nämä haastateltavat kokivat, että työtehtävistä ja toiminnoista ei aina neuvotella, vaan henkilökunta päättää omavaltaisesti työtoimintaan liittyvistä asioista. Osa haastateltavista koki myös, että osa työtoiminnan asiakkaista on suuremmassa suosiossa ohjaajien keskuudessa ja saa siten parempaa kohtelua. Ohjauksen haastateltavat kokivat kaikki olevan rauhallista selkeää ja ymmärrettävää. Muuten ohjaus jakoi jonkun verran haastateltavien mielipiteitä. Kaksi haastateltavista koki saavansa ohjausta toisinaan liikaa ja kaksi liian vähän, kun taas kaksi koki ohjauksen määrän aina sopi-

vaksi. Kaksi haastateltavista koki ohjauksen olevan joskus liian hoputtavaa, niin, ettei omaan tahtiin tekemiselle jätetty riittävästi tilaa. Yksi haastateltavista koki, että ohjaajat koettavat liian kärkeästi ohjata vain yhteen tiettyyn tyyliin, vaikka hänelle itselleen olisi kehittynyt vuosien saatossa oma erilainen, mutta yhtä hyvä tyylinsä. Tämä haastateltava toivoikin lisää kunnioitusta myös kehitysvammaisten työntekijöiden osaamista kohtaan.

”...Kummiskin se loppu ratkaisu on siellä, sillä he (ohjaajat) on kuitenkin vaikutusvaltaisempia kuin me, vaikka me voidaan kummiskin puhua ja sanoa asiamme, mutta niillä on se korkeempi päätösvalta.”

”Ei voi vaikuttaa, eikä toteuttaa unelmia, jos ei näistä puhuta.”

Myös vaikuttamismahdollisuuksiin Aula-työkodissa suhtauduttiin hieman vaihtelevasti. Kysyttäessä vaikuttamismahdollisuuksista Aula-työkodissa kukaan haastateltavista ei osannut mainita muuta kuin ohjaajien kanssa puhumisen suoraan. Tätä mahdollisuutta kuitenkin pidettiin hyvänä ja ilmapiiriä siinä mielessä avoimena, että kaikesta oli helppo mennä ohjaajille puhumaan. Kuitenkin kun Aula-työkodin vaikuttamismahdollisuuksia käytiin yksitellen läpi – palaverit, palautelaatikko, urasuunnitelma ja mielipidekysely - kokivat haastateltavat ne yleensä melko hyviksi. Sitä, että mielipiteitä tiedustellaan ja vaikutusmahdollisuuksia tarjotaan, pidettiin hyvin tärkeänä. Mieluisimpana tapana vaikuttaa haastateltavat kokivat mielipidekyselyn, sen jälkeen urasuunnitelman ja sitten työntekijöiden omat palaverit. Palautelaatikosta suurin osa haastateltavista ei tuntunut olevan oikein edes tietoisia. Haastateltavat kokivat, että joskus heidän antamansa palaute vaikuttaa ja joskus ei. Osa haastateltavista koki, että joskus heidän antamansa toiveet tai ideat lytätään tai niitä ei huomioida, eikä heille selitetä miksi.

”Olishan se kyllä kiva oppia uusia asioita.”

”...Et oppis oleen itsenäinen ja semmonen että pysyis omien päätösten takana, eikä luovuttais heti kun toinen sanoo, että ei se käy...”

Puolet haastateltavista koki vielä oppivansa uutta Aula-työkodissa ja puolet koki jä-mähtäneensä rutiiniin. Tämä puoli toivoi kovasti pääsevänsä kouluun. Uuden oppimista haastateltavat pitivät erittäin merkittävänä. Haastateltavat eivät oikein osanneet kertoa, miksi työtoiminnassa käydään ja mitä siellä opetellaan, lukuun ottamatta erilaisia työtehtäviä. Haastattelijan tarkentaessa elinikäisen oppimisen ja kuntoutuksen merkityksiä työtoiminnassa, haastateltavat kuitenkin pohtivat oppineensa työelämäntaitoja, kehittyneensä ihmisinä ja olevansa parempia vuorovaikutuksessa. Lisää oppia haastateltavat toivoivat itsenäisyydessä, päätöksenteossa, edelleen vuorovaikutuksessa ja luotettavuuden parantamisessa.

9 KEHITTÄMISEHDOTUKSET AULA-TYÖKODIN ASIAKASLÄHTÖISYYDEN PARANTAMISEKSI

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli etsiä kehittämisehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden parantamiseksi. Jo kirjoitetun tiedon pohjalta sekä asiakashaastattelujen ja neljääntoista muuhun kehitysvammaisten työtoiminnan palveluita tarjoavaan yksikköön lähetetyn kyselyn tuloksista saatujen tietojen avulla etsittiin asioita, joita Aula-työkodissa voisi mahdollisesti tehdä paremmin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyön tulosten perusteella näyttäisi siltä, että asiakaslähtöisyys Aula-työkodissa on hyvällä tasolla. Asiakaslähtöisyyttä ei mielestäni vastausten perusteella toteuteta muissa kehitysvammaisten työtoiminnan yksiköissä monilta osin kovinkaan toisella tapaa, kuin Aula-työkodissa. Monissa työtoimintayksiköissä asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen käytettiin kovin samankaltaisia keinoja kuin Aula-työkodissa. Monet muiden yksiköiden mainitsemat konkreettiset kehittämiskeinot kyselyn lopuosassa olivat samankaltaisia kuin Aula-työkodissa. Myös samankaltaisia haasteita on tunnistettu.

Aula-työkodissa asiakaslähtöisyys ja sen kehittäminen vaikuttaisivat olevan merkittävässä asemassa ja asiakkaiden osallisuus toiminnassa etusijalla. Myös kehitysvammaisuuden tuomia haasteita pyritään kiertämään keksimällä asiakaslähtöisen toiminnan toteuttamiselle keinoja, jotka sopivat kehitysvammaisten työtoimintaan. Myös tämä opinnäytetyö lähti liikkeelle Aula-työkodin kehitysjohtajan aloitteesta, mikä kertoo jo itsessään Aula-työkodin motivaatiosta pitää toimintansa mahdollisimman asiakaslähtöisenä. Asiakaslähtöisyyttä onkin varmasti vaikeaa, ellei mahdollonta toteuttaa missään sosiaalipalvelussa kovin täydellisesti, mutta jatkuva kehittäminen on tärkeää. Todellisen asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatiikin jatkuvaa eettistä pohdintaa (Sorsa 2002, 67).

Sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyden teoriaa tarkasteltaessa ja tutkimustuloksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyyteen verrattaessa päädyttiin tässä opinnäytetyössä tiivistämään Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämisehdotukset neljään osaluokkaan: Yhteistyö, avoimuus, vaikuttamismahdollisuudet ja toimintojen sisällöt. Kehittämisehdotukset perustuvat siihen tietoon, joka Aula-työkodin toiminnasta oli tätä opinnäytetyötä varten saatu ja syyskuuhun 2013 mennessä.

9.1 Yhteistyö

Asiakaslähtöisyyden todellinen toteutuminen sosiaalialalla vaatisi hyvää yhteistyötä jokaisen asiakkaan eri palveluiden välillä ja julkisen ja kolmannen sektorin yhteistyötä tulisi tehostaa (Virtanen ym. 2011, 9-10). Aula-työkodissa yhteistyö eri sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa vaikutti olevan toimivaa ja monipuolista. Lisäksi Aula-työkodissa pyritään kehittämään ja laajentamaan yhteistyömalleja jatkuvasti. Yhteistyötä voi ja kannattaa kuitenkin aina kehittää eteenpäin.

Aula-työkodissa asiakkaan tavoitteiden laadinnassa mukana ovat työtoiminnan ohjaaja ja asiakas itse. Aula-työkodin yhteistyökykyä ja laajaa verkostoitumista voisi mahdollisesti hyödyntää myös tavoitteiden laadinnassa. Kyselyyn asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa vastanneet toimintayksiköiden edustajat

näkivät kenties tärkeimmäksi asiakaslähtöisyyden merkkipaaluksi kehitysvammaisten työtoiminnassa palvelun yksilöllisyyden. Jos Aula-työkodissa työtoiminnan yksilöllisiä tavoitteita olisivat mukana laatimassa myös muiden asiakkaan palvelujen edustajat, voisivat tavoitteet työtoiminnassa tukea kenties paremmin kehitysvammaisen henkilön selviytymistä myös muilla elämän alueilla, mikä tukisi työtoiminnan kuntouttavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Muissa työtoiminnan yksiköissä tavoitteiden laadinnassa mukana saattoivat olla myös mm. asumispalveluiden edustaja, sosiaalityöntekijä, terapeutti ja joukko omaisia. Useat yhteistyötahot auttavat myös asiakkaan perusteellisessa ja kokonaisvaltaisessa tuntemuksessa, mikä voi mahdollistaa yksilöllisen asiakaslähtöisyyden toteutumisen paremmin.

Toinen mahdollisesti tehostettava yhteistyön muoto Aula-työkodissa on asiakkaiden ja henkilökunnan välinen yhteistyö. Mm. Virtanen ym. (2011, 19) korostavat kirjoituksissaan, että todellisen asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii asiakkaan ja asiantuntijan tasa-arvoista suhteen laatua ja kumppanuutta: yhteistyösuhdetta. Aula-työkodin kehitysvammaisten asiakkaiden haastatteluissa osa haastateltavista koki, että ohjaajat paljolti määräävät heidän työstään ja toiminnoistaan ja oman vaikuttamisen mahdollisuudet ovat tässä asiassa heikot. Myös tietopuutoksia Aula-työkodin toiminnoista ilmeni haastatteluissa ja paremmalla asiakkaan ja ohjaajan välisellä yhteistyöllä näitä tietoaukkoja voisikin kenties paikkailla. Joissain sähköiseen kyselyyn osallistuneissa työtoimintayksiköissä Järjestettiin mm. kehityskeskusteluja ja asiakkaan itsearviointeja. Tällaiset toiminnot voisivat vahvistaa asiakkaan käsitystä omasta työstään ja ohjaajan käsityksiä asiakkaan toiveista. Samalla kehitysvammaiset asiakkaat pääsisivät pohtimaan myös omaa panostaan työtoiminnassa ja sitä, miten heidän oma toimintansa saattaa vaikuttaa siihen, etteivät heidän kaikki toiveensa voi välttämättä toteutua. Toki huomioitavaa on myös se, että kehitysvammaisten työtoiminnoissa tasa-arvoisen suhteen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttaminen koettiin kyselyn tulosten perusteella haastavaksi. Yhdeksi alan kehittämiskoh-teista nähtiin tätä opinnäytetyötä varten tehdyssä kyselyssä myös kehitysvammaisten asiakkaiden ja organisaation tavoitteiden yhteensovittaminen, mikä ei liene Aula-työkodissakaan helppo tehtävä ja voi selittää haastatteluvastauksia.

Yhteistyötä on aina hyvä kehittää ja verkostoitumista voi laajentaa myös sosiaali- ja terveysalan rajojen ulkopuolelle mm. muihin yrityksiin ja järjestöihin, kuten Aula-työkodissa on toimittukin. Mahdollisuuksia kannattaa pohtia laajaltikin. Jotkut haastateltavat valittivat työtoiminnassa aika ajoin esiintyvistä mielekkään tekemisen puutteesta. Tällaisia ongelmia voisi ratkoa verkostoitumisen keinoin, yhteistyöllä vaikkapa vanhainkotien kanssa. Työtoiminnan asiakkaat voisivat järjestää viihdettä, kahvituksia, seurahetkiä tai ruokailuja muiden sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin kuuluville asiakkaille ja toteuttaa liikkuvampaa työtoimintaa. Tämä toki vaatisi kenties suurempia henkilökuntaresursseja, joiden riittävyys koettiin kyselyn vastauksen mukaan työtoiminnan yksiköissä heikohkoksi todellisen asiakaslähtöisen palvelun toteutumisen kannalta.

9.2 Avoimuus

Virtanen ym. kirjoittavat Tekesin selvityksessä (”Matkaopas asiakaslähtöisempien sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen”, 2011, 18 - 19), että asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta oleellista on asiakkaan palveluymmärrys. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla tulisi olla mahdollisimman hyvät ja kattavat tiedot kaikista häntä koskevista palveluista ja myös niistä vaihtoehtoista, joita hänelle palveluissa olisi tarjolla. Aula-työkodin asiakkaiden haastatteluissa kävi ilmi, etteivät asiakkaat olleet kovin tietoisia kaikista Aula-työkodin järjestämistä palveluista ja mahdollisuuksista. Osa haastateltavista esimerkiksi kaipasi vaihtelua työtoiminnan sisältöön ja mahdollisuutta vaikkapa vaihtaa ryhmää toisinaan, jopa niin, että asiakkaalla olisi mahdollisuus tehdä alkuviikko yhdessä ryhmässä ja loppuviikko toisessa. Aula-työkodin mukaan tällainen on kuitenkin nyt jo mahdollista, asiakkailla ei vain tuntunut olevan tietoa asiasta.

Haastatteluissa suurin osa haastateltavista työtoiminnan asiakkaista ei osannut äkkiseltään nimetä yhtäkään Aula-työkodin monista vaikuttamisen kanavista. On toki mahdollista, etteivät kehitysvammaiset asiakkaat vain ymmärtäneet kanavien yhteyttä vaikuttamismahdollisuuksiin, mutta tällaisestakin tiedosta saattaisi olla hyvä huo-

lehtia. Useat haastateltavat eivät tienneet mahdollisuudesta täyttää palautekaavaketta ja jättää se palautelaatikkoon. Lisäksi asiakkaat eivät vaikuttaneet ymmärtävän työtoiminnan ja oikean työn eroja ja osa piti epäoikeudenmukaisena sitä, että työtoiminnan ohjaajien palkka on asiakkaiden työosuusrahaa suurempi. Työtoimintayksikkö nähtiin työpaikkana ja heti kysyttäessä asiakkaat eivät suoralta kädeltä osanneet kertoa mitä työtoiminnassa olisi tarkoitus harjoitella, tai muuta syytä työtoiminnassa käymiseen, kuin työosuusraha ja työkaverit.

Haastatteluissa kävi myös ilmi, että jotkut asiakkaat kokivat vaikutusmahdollisuutensa Aula-työkodissa heikohkoiksi siksi, että heidän mielestään he olivat itse joskus antaneet ehdotuksia toiminnan parantamiseksi, mutta heidän ideansa oli ”lytätty”, eikä syytä ollut selitetty. Rehelliseen asiakassuhteeseen kannattaisikin ehkä kiinnittää huomiota. Asiakkaalle voi olla hyvä selittää hyvin selkeästi, miksi hänen ajatuksiaan ei voi toteuttaa käytännössä. Näin motivaation vaikutusmahdollisuuksien hyödyntämiseen voi kenties paremmin säilyttää.

On toki huomioitava että – kuten kyselyyn osallistuneet muut työtoiminnan yksikötkin asian näkevät – kehitysvammaisuus tuo asiakaslähtöisyyden toteutumiselle omat erityispiirteensä. Kehitysvammaiselle henkilölle ei ole yhtä helppo prosessoida ajatuksia vaikuttamismahdollisuuksista ja kuntouttavuudesta, kuin ihmiselle jolla ei ole kehitysvammaa. Kuitenkin asiakaslähtöisyyden todellisen toteutumisen kannalta tietynlaisen rehellisyyden ja avoimuuden työtoiminnan luonteesta, palveluista ja tavoitteista voisi nähdä merkitykselliseksi. Aula-työkodissakin voisi kenties olla hyvä pohtia sitä, miten tarkasti ja aktiivisesti kehitysvammaisia asiakkaita halutaan kouluttaa työtoiminnan mahdollisuuksista ja palveluista ja kuinka rehellisiä heille halutaan olla mm. työtoiminnan tarkoituksesta. Työtoiminta ei ole oikeaa työtä ja sen tarkoitus ja tavoitteet eroavat eri asiakkaiden kohdalla yksilöllisesti. Toiminnan kuntouttavuus voisi tehostua, jos asiakkaita koulutettaisiin aktiivisesti ymmärtämään niitä asioita, joita he ovat itse tulleet työtoimintaan opettelemaan ja mitä tällä tavoitellaan. Vaikka tavoitteet olisivatkin vain pieniä ja ylläpitäviä, voisi silti olla kokeilun arvoista yrittää motivoida asiakasta tavoittelemaan juuri niitä. Tällainen kuntoutuskeskeisempi ajattelu työtoiminnan toteuttamiseksi vaatisi kuitenkin ehkä koko kehitysvammaisten

työtoiminnan kulttuurin muuttamista, mikä ei ole helppo tehtävä millekään toimintayksikölle.

9.3 Vaikuttamismahdollisuudet

Aula-työkodissa asiakkailla on useita kanavia ja mahdollisuuksia vaikuttamiseen. Eniten huomiota työtoiminnassa kannattaisikin kenties kiinnittää siihen, että asiakkaat olisivat mahdollisimman tietoisia kaikista vaikuttamisen kanavista. Tätä voisi tehostaa esimerkiksi aiheeseen liittyvillä kursseilla tai selko-ohjeilla. Joissain sähköiseen kyselyyn kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyydestä vastanneiden toimintayksiköiden vastauksissa kerrottiin asiakkaiden mahdollisuuksista kehityskeskusteluihin ja itsearviointeihin. Esimerkiksi tällaisilla keinoilla voisi olla mahdollista lisätä tietoutta työtoiminnan palveluista ja mahdollisuuksista yksittäisen asiakkaan kohdalla.

Aula-työkodin asiakkaiden haastatteluissa yksi haastateltava totesi, että hän saattaisikin jättää palautetta palautelaatikkoon, kunhan vain joku voisi häntä siinä auttaa. Yksi muihin työtoiminnan toimintayksiköihin lähetettyyn kyselyyn vastanneista toimintayksikön edustajista kertoi, että heidän yksikössään oli muutettu yksikön lomakkeistoa asiakaspalautteiden perusteella. Yksi mahdollinen idea voisi olla Aula-työkodissa palautelomakkeiden muuttaminen kuvallisiksi niin, että ne sopisivat paremmin lukutaidottomille täyttäjille. Kyselyyn vastanneista toimintayksiköistä ainakin yhdessä oli myös aloitteen tekomahdollisuus asiakkaiden omiin palavereihin. Kokousten vaikutusmahdollisuutta voisi kenties parantaa mahdollisuus täyttää ohjaajan kanssa selkokielineen aloitelomake etukäteen niin, ettei ainakaan ujous estäisi aloitteen tekemistä kokouksessa. Asioita ja toiveita voi olla myös helpompi pohtia etukäteen, kokoustilanteessa ne eivät välttämättä tule mieleen.

Tällaisten pienehköjenkin muutosten tekeminen on toki aina kokeiluluontoista ja vaatii kuitenkin ylimääräistä aikaa ja resursseja. Selkokielisten lomakkeiden ja mui-

den vastaavien pienimuotoisten kokeilujen toteuttaminen voisi kuitenkin olla hyvä tehtävä esimerkiksi opiskelijalle, joka suorittaisi harjoitteluaan Aula-työkodissa.

9.4 Toimintojen sisällöt

Aula-työkodin asiakkaiden haastatteluissa kävi ilmi useampaan otteeseen asiakkaiden toive vaihtelevampaan arkeen. Tässäkin asiassa huomiota kannattaisi kenties kiinnittää asiakkaiden palvelutietoisuuteen eli siihen, että asiakkaat tietäisivät mahdollisimman paljon niistä mahdollisuuksista, joita Aula-työkoti voi vaihtelevuutta kaipaavalle tarjota: Aula-työkodissa on mahdollisuus vaihtaa ryhmää useastikin tai sopimuksen mukaan tehdä töitä samalla viikolla useassa eri ryhmässä. Myös työtoimintoja voi vaihdella ja muokata mahdollisuuksien mukaan. Toinen useaan otteeseen haastatteluissa esiintynyt toive oli työn riittävyden turvaaminen ja mielekäs tekeminen koko päiväksi. Mahdollisella laajemmalla yhteistyöllä ja verkostoitumisella lisätöitä voisi pyrkiä haalimaan. Lisäksi osa asiakkaista toivoi lisää sosiaalista tekemistä, kuten ryhmiä ja retkiä. Näitä resurssien puitteissa lisäämällä voisi olla mahdollista saada vastinetta myös toiveelle mielekkäästä tekemisestä. Lisäksi ryhmiä voisi kenties teemoittaa niin, että asiakkaat pääsisivät pohtimaan omia tavoitteitaan ja kuntoutustaan ja vahvistamaan tietouttaan palveluista ja Aula-työkodin työtoiminnasta yleensä. Sosiaalisia suhteita vahvistavaan tekemiseen kannattaa panostaa jo senkin takia, että siinä missä suurin osa haastateltavista mainitsi työtoiminnan palveluiden käyttämisen syyksi lähinnä työosuusrahan, ne jotka mainitsivat muitakin syitä, korostivat sosiaalisten suhteiden ylläpitoa ja luomista.

Haastatteluissa kysyttäessä asiakkaat toivoivat voivansa työtoiminnassa oppia lisää itsenäisyyttä päätöksentekoon, vuorovaikutustaitoja ja luotettavuutta. Myös tällaisia taitoja voisi ajatella opeteltavan jossain teemaan painottuneessa ryhmässä, kuitenkin tietysti myös työtoiminnan jokapäiväisessä arjessa. Haastatteluissa kävi ilmi, että uuden oppiminen on erityisesti nuoremmille kehitysvammaisille erittäin merkityksellistä. Onkin hyvä muistaa, että myös kehitysvammaisten palveluissa on huomioitava elinikäisen oppimisen merkitys.

Osa-alue	Sisältö	Keinot
Yhteistyö	<ul style="list-style-type: none"> - Yhteistyö asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden laadinnassa - Asiakkaiden ja henkilökunnan yhteistyö - Edelleen laajempi verkostoituminen ➔ Sosiaali- ja terveysalan ulkopuolelle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Jo valmiin kattavan verkoston hyödyntäminen - Esim. kehityskeskustelut, asiakkaiden itsearvioinnit ym.
Avoimuus	<ul style="list-style-type: none"> - Rehellinen asiakassuhde - Asiakkaiden kattava tieto palvelun merkityksestä, sisällöstä, mahdollisuuksista ja tavoitteista 	<ul style="list-style-type: none"> - Selkokieliset tiedotteet - Kurssit, ym.
Vaikuttamismahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaiden tieto vaikuttamisen mahdollisuuksista - Jo olemassa olevien keinojen käytön helpottaminen ja käyttöön kannustaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - kurssit ja selko-ohjeet - kehityskeskustelut, itsearvioinnit, ym. - mm. aloitteentekomahdollisuus palaveriin ➔ Opiskelijat
Toimintojen sisällöt	<ul style="list-style-type: none"> - Vaihtelu - Jatkuva mielekäs tekeminen - Sosiaaliset tapahtumat - Elinikäinen oppiminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Erilaiset kurssit, kerhot ja retket - Yhteistyö ja mahd. liikkuva työtoiminta - Jatkuva kehittäminen palautteen perusteella

Kuvio 4. Kehittämisehdotukset Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi

10 YHTEENVETO JA POHDINTA

Perehtyessäni asiakaslähtöisyydestä jo kirjoitettuun tietoon ja tutkimuksiin, huomasin, että monet tutkijat (mm. Virtanen 2011, Kiikkala 2000, Sorsa 2002) käyttävät asiakaslähtöisyyden ulottuvuuksille erilaisia nimityksiä, mutta sisällöt vaikuttaisivat olevan samankaltaisia. Kirjoituksissa korostuvat asiakaslähtöisyys toiminnan arvope rustana ja periaatteena, palveluiden järjestäminen asiakkaan näkökulmasta, asiakkaan yksilöllisyys ja subjekti-asema ja sitä kautta asiakkaan elämäntilanne ja tausta ja näiden asioiden huomioiminen kokonaisvaltaisesti, sekä asiakkaan ja palvelutyöntekijän vuorovaikutuksen merkitys ja yhdenvertainen suhde. Myös asiakkaan ymmärrys ja tieto saatavilla olevista palveluista ja työntekijän hyvä tuntemus asiakkaistaan, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus näkyvät vahvasti sosiaali- ja terveysalan asiakaslähtöisyyden periaatteissa.

Asiakaslähtöisen toimintatavan tiedetään olevan tehokkaampi ja pitkällä tähtäimellä kaikille edullisempi tapa toimia kuin vaikkapa asiantuntijälähtöisen toimintatavan. Asiakaslähtöisyyden perussisällötkin näyttävät olleen tunnettuja jo jonkin aikaa. Kui-

tenkin asiakaslähtöisyys nähdään esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön näkökulmasta edelleen yhdeksi merkittävimmistä painopisteistä ja kehittämiskohteista sosiaali- ja terveysalalla (KASTE 2012-2015, 2012, 17 - 19). Jo tämä todentaa melko hyvin sitä, miten haasteellista todellisten asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen täytyy olla. Todellisten asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen vaatii muiden toimenpiteiden ja tarkastelujen lisäksi ja toteutumiseksi ennen kaikkea toimintakulttuurin ja yksittäisten työntekijöiden asennemuutoksia (KASTE 2012 - 2015, 2012 30; Kiikkala 2000, 120 – 121; Virtanen ym. 2011, 46 – 47; Pohjola 2010, 19 - 20). Asennetason muutoksen saavuttaminen on kuitenkin haastavaa. Se edellyttää, että työntekijä yksilönä ja ammattilaisena ymmärtää ja vastaanottaa tiedon ja pitää sitä tärkeänä ja merkityksellisenä. Koko työyhteisön käyttäytymisen muutos heijastuu siis lopulta siitä, miten yksittäinen työntekijä muuttaa omaa asennettaan. (Burakoff, Martikainen & Vouti, 2008, 17 - 18)

Neljäntoista kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyttä koskevaan kyselyyn vastanneen kehitysvammaisten työtoimintayksikön vastausten perusteella vaikuttaisi siltä, että myös kehitysvammaisten työtoiminnassa asiakaslähtöisyys koetaan monilta osin samankaltaisena, kuin muualla sosiaali- ja terveyspalveluissa. Yksilöllistä työtettä ja palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeista käsin pidettiin vastauksissa erittäin tärkeinä seikkoina toiminnan asiakaslähtöisyyttä ajateltaessa. Kaikki vastaajat olivat myös joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että heidän yksikössään asiakaslähtöinen työote johtaa parhaisiin mahdollisiin tuloksiin. Asiakkaan asema palvelun keskiössä laadun määrittelijänä lisääkin myös kirjallisuuden mukaan asiakkaan motivaatiota ja siten johtaa parempiin tuloksiin. (Outinen ym. 1994, 35) Kuitenkin kehitysvammaisuuden nähdään toteutetun kyselyn tulosten perusteella tuovan asiakaslähtöisyyden toteutumisen tielle myös erityisiä haasteita. Kehitysvammaisuus tuokin kiistatta asiakaskohtamiseen omia erityispiirteitään, aina kommunikoinnista lähtien. Virtanen ym. (2011, 24–25) korostavat asiakaslähtöisyyden määrittelyssä mm. sitä, että asiakas saa kaiken mahdollisen tiedon kaikista palveluistaan ja omasta asemastaan. Lisäksi Virtasen ym. kirjoituksissa korostuu asiakkaan subjekti-asema ja se, että asiakas saa todellista vastuuta hoidostaan tai kuntoutumisestaan. Tällaiset asiakaslähtöisyyden kivijalat voivat osoittautua kehitysvammaisten

kuntoutuksessa kinkkisiksi. Kaikkien kehitysvammaisten ymmärrys ei edes ammattitaitoisen ohjauksen avulla välttämättä riitä vastaanottamaan kaikkea tietoa saamaan palvelusta. Lisäksi liika vastuu omasta kuntoutuksesta ei välttämättä ole kehitysvammaiselle henkilölle paras vaihtoehto. Pohjola (2000, 30) kirjoittaakin, että eri palveluissa tulisi varoa sitä, ettei asiakas saisi liikaa vastuuta oman palvelunsa toteutamisesta, eikä siten saisikaan ammattilaishyötyä irti. Lähes 60 % kyselyyn vastanneista onkin osittain tai täysin samaa mieltä myös siitä, että kehitysvammaisten työtoiminnassa myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen on haasteellista.

Lähes 80 % vastaajista vaikuttaisi olevan sitä mieltä, että työtoiminnassa - ainakin jollain tasolla - asiakaslähtöisyys toteutuu toisten asiakkaiden kohdalla paremmin kuin toisten. Tämä lienee todellisuutta jollain tapaa kaikissa sosiaalipalveluissa, sillä työntekijätkin ovat vain ihmisiä ja asiakaslähtöiseen palveluun voivat vaikuttaa niin päivän tunnelma kuin henkilökemiatkin. Kuitenkin kehitysvammaisten työtoiminnassa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen omat erityispiirteensä saattavat tuoda myös asiakkaiden erilaiset kehitysvammat. Osan asiakkaista voi olla helppoa ja luontevaa osallistua omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, kun taas osalla saattaa olla vaikeuksia kommunikoida arkipäivän asioista. Noin puolet vastaajista näyttäisi lisäksi kokevan, että jollain tasolla työtoiminnan kehitysvammaisen asiakkaan ja työtoiminnan ohjaajan suhde ei ole täysin tasa-arvoinen. Asiakaslähtöisyydestä kirjoitetussa kirjallisuudessa tuntuu korostuvan paitsi asiakkaan ja työntekijän kommunikation merkitys, myös asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoinen suhde. Tasa-arvoisuus voi olla kuitenkin hyvin haastavaa toteuttaa esimerkiksi sellaisissa työtoiminnan yksiköissä, joissa osalla asiakkaista esiintyy haastavaa käyttäytymistä, jonka ehkäiseminen tai pysäyttäminen vaatii jonkinasteista auktoriteettia. Lisäksi työtoiminnassa on tarkoitus opetella työelämäntaitoja ja moni toimintayksikkö pyrkiiikin heijastelemaan oikeaa työpaikkaa ja työpaikan toimintatapoja. Tällöin ohjaajan ja asiakkaan roolit työtoiminnassa saattavat ajoittain olla samankaltaiset kuin esimiehen ja alaisen rooli työpaikalla, mitkä eivät nekään ole täysin tasa-arvoiset keskenään.

Haasteita tuo kyselyn perusteella myös kokemus niin taloudellisten, kuin henkilöresurssienkin riittämättömyydestä asiakaslähtöisen toiminnan toteuttamiseksi. Re-

surssitarpeessa on tutkijoiden mukaan perää: todellinen asiakaslähtöinen toiminta voi vaatia suurempaa panosta ja omistautumista henkilökunnalta, sillä asiakkaan kokonaisvaltainen yksilöllinen tunteminen on merkityksellistä (Pohjola 2000, 31). Lisäksi kehitysvammaisten työtoiminnassa monien mielestä asenteet vaatisivat edelleen muutoksia. Asennemuutosten läpiviemistä pidetäänkin yhtenä suurena haasteena koko sosiaali- ja terveydenhuollon piirissä ja muutos tulisikin juurruttaa aina koulutusteelta johtajiin saakka (Virtanen ym. 2011, 46). Lisäksi asiakaslähtöisyyden suurimmiksi haasteiksi ja kehittämiskohteiksi mainittiin asiakkaan todellisen mielipiteen selvittäminen sekä asiakkaan ja organisaation tavoitteiden yhteensovittaminen.

Aula-työkodissa asiakaslähtöisyyttä pyritään kehittämään ja toteuttamaan mahdollisimman monipuolisilla keinoilla. Vaikka Aula-työkodin asiakkaat kertoivat haastatteluissa olevansa kaiken kaikkiaan kovin tyytyväisiä toimintayksikön palveluun, nousi haastatteluissa kuitenkin esille muutama keskeinen asia, joihin asiakkaat toivoivat parannuksia. Yhtenä yhteisenä suurena asiana haastatteluissa nousi esille vaihtelun merkitys työtoiminnassa. Vaihtelu tuli puheeksi usean eri teeman yhteydessä ja molempien ryhmien haastatteluissa. Haastateltavat kokivat, että vaihtelua kaivattaisiin Aula-työkodin palveluihin lisää. Toisena tärkeänä seikkana esille nousi mielekäs tekeminen. Molemmissa haastatteluryhmissä puhetta oli töiden riittävyyden tärkeydestä. Osa haastateltavista mainitsi toivovansa myös haasteita ja mahdollisuutta oppia uutta. Kun töitä ei ole, haastateltavat kokivat arvokkaaksi sellaisen tekemisen, joka tuntuu merkitykselliseltä.

Haastateltavat kokivat kaikki Aula-työkodin työpaikakseen ja arvostivat korkeasti työosuusrahaa, jota he kutsuivat itse palkaksi. Suurin osa haastateltavista ilmoitti, ettei kävisi Aula-työkodissa, ellei työosuusrahaa maksettaisi. Kuitenkin ne haastateltavat, jotka sanoivat, että raha ei ollut palvelun käyttämisen ainoa syy, kertoivat syyn olevan sosiaalisten suhteiden ylläpito ja sen merkitys elämässä. Moni haastateltava arvostikin Aula-työkodin työssä jaksamisen parantamiseen tarkoitettua ulla- ja retkiä. Haastateltavat toivoivat myös lisää sellaisia mahdollisuuksia, joissa sosiaalisia suhteita muihin kehitysvammaisiin voisi parantaa ja rakentaa. Haastateltavat

toivoivat myös voivansa oppia Aula-työkodissa itsenäistä päätöksentekoa, vuorovai-
kutustaitoja ja luotettavuuden parantamista.

Yhtenä keskeisenä asiana monen teeman kohdalla molemmissa ryhmähaastatteluis-
sa nousi se, etteivät haastateltavat tuntuneet tietävän monia keskeisiä asioita Aula-
työkodin toiminnasta. Haastateltavat eivät tienneet esimerkiksi ruoan hintaa, eivätkä
osanneet luetella vaikuttamismahdollisuuksiksi tarkoitettuja keinoja ilman haastatte-
lijan apua. Haastateltavat kokivat Aula-työkodin työpaikakseen ja tekemänsä toimin-
not työksi. He eivät tuntuneet hahmottavan eroa Aula-työkodin ohjaajien tekemän
työn ja oman työnsä välillä ja pitivät epäoikeuden mukaisena sitä, että heidän työ-
osuusrahansa on pienempi, kuin ohjaajien palkka. Kysyttäessä haastateltavat eivät
osanneet juuri nimetä niitä asioita, joita Aula-työkodissa on tarkoitus harjoitella. Täl-
laiset vastaukset juontavat mahdollisesti osittain juurensa kehitysvammaisuuteen,
joka voi heikentää ymmärrystä kehitysvammaisen palvelunkäyttäjän tekemän työn ja
henkilökuntaan kuuluvan ohjaajan tekemän työn välillä, etenkin jos molempia kutsu-
taan samalla nimellä. Lisäksi haastateltavien voi olla selityksistä huolimatta vaikeaa
ymmärtää termejä, kuten ”vaikuttaminen”. Kaikki asiat, kuten Aula-työkodissa ope-
teltavat asiat eivät tietenkään tule myöskään mieleen haastattelutilanteessa. Voisi
kuitenkin olla hyvä, että työtoiminnan asiakkaille oltaisiin avoimia ja rehellisiä siitä,
mitä he työtoiminnassa opettelevat ja miksi. Työtoiminta ei ole oikeaa työtä. Näin
asiakkaidenkin voisi olla helpompi pyrkiä kohti tavoitteita.

Kehittämisehdotukset Aula-työkodin työtoiminnan asiakaslähtöisyyden parantami-
seksi laadittiin edellä tiivistettyjen tutkimusten ja asiakaslähtöisyyden teorian pohjal-
ta. Kehittämisehdotukset kerättiin neljään osa-alueeseen. Ensimmäisenä osa-alueena
on yhteistyö. Vaikka Aula-työkodin verkostoituminen vaikuttaakin olevan hyvällä to-
lalla, kannustetaan yhteistyötä aina parantamaan ja laajentamaan vaikkapa sosiaali-
ja terveysalan rajojen ulkopuolellakin. Lisäksi yhteistyöllä tarkoitetaan yhteistyötä
asiakkaan ja ohjaajan välillä. Toisena osa-alueena mainitaan avoimuus. Tällä tarkoi-
taan rehellistä suhdetta asiakkaaseen, sekä asiakkaan palveluntuntemuksen lisäämis-
tä työtoiminnan sisällä. Kolmantena osa-alueena ovat vaikuttamismahdollisuudet,
jolla tarkoitetaan etenkin asiakkaiden määrätietoista kouluttamista ja tiedottamista

niistä mahdollisuuksista, joita heillä jo on ja niiden käyttöön kannustamista mm. helpottamalla keinoja. Viimeisenä osa-alueena ovat toimintojen sisällöt, joilla tarkoitetaan paljolti niitä toimintaan liittyviä ehdotuksia, joita kehitysvammaiset asiakkaat haastatteluissa toivat esille.

10.1 Tutkimusten reliabiliteetti ja validiteetti

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli etsiä kehittämis ehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Opinnäytetyön aihe ja tutkimusongelmat nousivat Aula-työkodin omasta ehdotuksesta ja Aula-työkodin kehitysjohtajan todellisesta mielenkiinnosta selvittää, voisiko toimintayksikön palveluita kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Tällainen todelliseen tarpeeseen vastaava aihe oli toki ennen kaikkea motivoiva, mutta toisaalta myös stressaavampi, kun toimeksiantaja toki toivoi tutkimukselle selkeää tulosta ja konkreettisia kehittämis ehdotuksia. Käytinkin opinnäytetyön suunnitteluun ja toteuttamiseen runsaasti enemmän aikaa, kuin mitä opintopisteiden määrä olisi sallinut. Tarkempi rajauskin olisi luultavasti ollut suotavaa.

Opinnäytetyön tiimoilta suoritettiin kaksi tutkimusta. Työtoimintayksiköihin lähetetty kysely tutki millaiseksi asiakaslähtöisyys nähdään kehitysvammaisten työtoiminnassa ja miten sitä toteutetaan ja seurataan. Asiakashaastatteluilla puolestaan pyrittiin selvittämään, millaisiksi Aula-työkodin asiakkaat kokevat työtoiminnan palvelut: Mistä he pitävät ja mikä vaatisi parannusta. Näiden tutkimusten tuloksia yhdistelemällä pyrittiin löytämään konkreettisia kehittämis ehdotuksia Aula-työkodin työtoiminnan palveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi. Kyselyosion tarpeellisuutta opinnäytetyössä pohdin pitkään ja keskustelin siitä useiden alan ihmisten kanssa. Lopulta tulin siihen tulokseen, että konkreettisten ehdotusten saamiseksi ja asiakaslähtöisyyden ymmärtämiseksi kehitysvammatyössä kyselyn merkitys olisi olemassa. Kyselyn toteuttamisen koin kuitenkin haastatteluihinkin verrattuna suurena haasteena ja sen hiominen vei kauan aikaa. Koin toteuttamisesta ja suunnittelusta, sekä tulosten lukemisesta kuitenkin suuren hyödyn, niin ammatillisesti, kuin henkilökohtaisestikin.

Haastatteluiden toteuttamista ja suunnittelua puolestaan helpottivat aiemmat harjoittelukokemukseni kehitysvammapuolelta.

Jälkikäteen pohdittuna mieleen tulee muutamiakin asioita, joita tekisin opinnäytteesäni toisin. Ensinnäkin pohtisin tarkemmin opinnäytetyön ja tutkimusten rajaamista: Aiheeni oli laajempi kuin alustavassa suunnitteluvaiheessa osasin kuvitella. Haastattelutilanteissa muuttaisin joitain otsikoita ja teemojen sisältöjäkin vielä selkokeliseemmäksi. Lisäksi kyselyssä muuttaisin, poistaisin tai muotoilisin toisin osan kysymyksistä. Esimerkiksi kyselyn kysymyksellä asiakkaiden osallistumisesta päätöksen tekoon tarkoitin yksikön hallinnollista päätöksentekoa, minkä osa vastaajista vaikutti ymmärtäneen ja osa ei. Vastaukset tähän kysymykseen eivät mielestäni olleet siten valideja ja jätin kysymyksen huomiotta kehittämisehdotuksia luodessani. Haastatteluissa mm. kysymyksen elin-ikäisestä oppimisesta olisin voinut purkaa pienempiin osiin ja siten kenties ikonisempiin kuviin. Nämä asiat olen voinut ymmärtää kuitenkin vasta vastausten kautta saadun palautteen perusteella. En usko, että koskaan on täysin mahdollista etukäteen tietää, miten kysymykset ymmärretään ennen laajahkoa testausta. Testautin kyselyn toki useammalla kollegalla ja harjoittelin haastatteluja etukäteen, mutta yllätyksiä tuli silti. Aikaakaan ei ollut rajattomasti. Kummassakaan tutkimuksessa validiteetti ei siis mielestäni voinut olla täydellinen: jotkut kysymykset oli mielestäni ymmärretty väärin ja koen, että sekä kysely, että haastattelut olisi pitänyt tehdä kahdesti. Tällaiseen ei opinnäytetyön kokoisen tutkimuksen puitteissa kuitenkaan ole aikaresursseja. Kaikesta huolimatta löysin mielestäni asiallisia ja järkeviä kehittämisehdotuksia Aula-työkodin asiakaslähtöisyydelle ja konkreettisiakin ideoita niiden toteuttamiseksi.

Kyselyn vastausprosentti oli 47, mikä lienee kelvollinen, sillä odotinkin noin puoleen kyselyistä vastattavan. Haastatteluihin osallistui lopulta kuusi henkilöä kahdeksan ilmoittauduttua. Tulosten kannalta useampi haastateltava olisi varmasti ollut hyväksi. Haastattelujen ja haastateltavien vähyys saattoi haitata tutkimuksen reliabiliteettia. Otos oli asiakaskuntaan nähden pieni ja perustui vapaaehtoiseen ilmoittautumiseen, minkä johdosta haastateltaviin kuului paljolti kognitiivisesti melko korkeatasoisia ja aktiivisesti muutenkin osallistuvia kehitysvammaisia, eikä vaikeammin kehitysvam-

maisten ääntä välttämättä saatu haastattelujen puitteissa kuuluviin. Ryhmähaastatteluissa kolmen ryhmät tuntuivat kuitenkin kooltaan sopivilta ja jos haastateltavia olisi tullut lisää, olisi haastatteluajakin täytynyt järjestää enemmän, mikä olisi aika-
taulujen puitteissa ollut haastavaa.

Opinnäytetyön tekoprosessi opetti minulle paljon paitsi tutkimuksen teosta itsessään myös käsittelemästäni aiheesta. Projektin edetessä keskustelin useiden eri aloja edustavien tuttavieni kanssa kehitysvammaisuudesta, kehitysvammaisten työtoiminnasta ja asiakaslähtöisyydestä kehitysvamma-alalla. Sain uusia näkökulmia tekemääni työhön ja uskon kehittyneeni ammattilaisena. Koin aiheeni haastavana aihe alueena, johon liittyviin kysymyksiin ei löydy yhtä vastausta. Opinnäytteen tekeminen herätti minussa paljon uusia mietteitä ja toivon että se herättää pohdintaa myös Aula-työkodissa ja mahdollisesti myös kyselyyn osallistuneissa työtoimintayksiköissä.

10.2 Kehitysvammaisten työtoiminta ja sen asiakaslähtöisyys

Tiesin käsittelemäni aiheen kinkkiseksi ja monen näkökulman alueeksi jo aloittaessani, mutta arvaukseni vahvistui entisestään kokoajan projektin edetessä. Osittain näistä syistä en halunnut peilata Aula-työkodin asiakaslähtöisyyttä pelkästään aiemmin kirjoitettuun tietoon sosiaali-alan asiakaslähtöisyydestä, jossa kehitysvamma-alaa ei juuri huomioida. Tuntui suorastaan epärealistiselta verrata kehitysvammaisten työtoiminnan asiakaslähtöisyyttä vaikkapa kuntoutusklinikan asiakaslähtöisyyteen. Uskoin kehitysvammaisuuden tuovan asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle sellaisia haasteita, että kehitysvamma-alan asiakaslähtöisyyden tulisi olla aivan eri määritteisä, kuin muiden alojen. Kuitenkin on muistettava, että jokaisella sosiaali- ja terveysalan asiakaskunnalla on omat erityispiirteensä. Onko oikein muovata asiakaslähtöisyyden peruseriaatteita asiakasryhmän haasteiden mukaan ja onko tällainen asia sosiaali- ja terveysalan henkilökunnan päätettävissä? Asiakaslähtöisyys kun lienee kinkkinen asia koko alalla.

Pohdinnan arvoista on myös asiakkaiden tarpeiden määrittäminen. Työtoiminnan yksiköihin lähetetyn kyselyn vastauksissa kävi ilmi, että kehitysvammaisten asiakkai-

den toiveet saattavat toisinaan olla korkealentoisia, suorastaan järjettömiä. Miten sitten tulisi toimia, jos asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet ja toimintayksikön tavoitteet ovat vahvassa ristiriidassa? Entä jos asiakkaan toiveet vaikuttavat olevan ristiriidassa hänen tarpeidensa kanssa ja voiko ammattilainen tällaista asiaa asiakkaan puolesta määrittää? Tällaiset pohdinnat ovat kehitysvamma-alalla arkipäivää, asiakaslähtöisyyttä pohdittaessa. Kehitysvammaisen asiakkaiden toiveet eivät läheskään aina ole realistisia tai toteutettavissa. Tämä kävi ilmi paitsi Digium kyselyn vastauksista, myös asiakashaastatteluista: Yksi haastateltavista esimerkiksi toivoi toiveita kysyttäessä Aula-työkodin järjestävän hänelle ajokortin ja avioliiton.

Tasapainon löytäminen asiakaslähtöisyys ajatteluun kehitysvamma-alalla lieneekin tämän päivän haaste. Myös kovin erilaiset asiakkaat tuovat tähän haasteeseen oman lisämakunsa. Opinnäytetyötä varten tekemäni kyselyn vastauksissa useammassakin kohtaa olin itse asiassa yllättynyt siitä, miten hyvin työtoiminnan yksiköt ottavat vastuuta asiakaslähtöisyydestä ja sen haasteista. Monissa vastauksissa puutteet ja haasteet tunnistettiin, mutta niitä seliteltiin yllättävän vähän mm. resurssien puutteella tai muilla ulkopuolisilla tekijöillä. Asennemuutoksen tarve tunnistettiin yleisesti. Jatkan edelleen työskentelyä kehitysvammaisten kuntoutuksen parissa ja olenkin päässyt pohtimaan näitä asioita hyvin voimakkaasti opinnäytteen edetessä. Olen oppinut tunnistamaan asenteita ja niiden muutostarpeita myös itsessäni. Asiakaslähtöisyys ei ole niin suoraviivaista ja selkeää, kuin kuvittelin aloittaessani työskentelyn asian tiimoilta. Näkökulmia on loputtomasti, eikä mikään tunnu olevan täysin oikea tai väärä, vaikka ne olisivat toistensa vastaiset. Minna sorsa huomauttaakin pro gradu tutkielmassaan ”Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudessa”(2002, 67), että asiakaslähtöisyyden todellinen toteutuminen vaatii jatkuvaa eettistä pohdintaa. Haluaisin ajatella, että opinnäytetyöni ja sen tulokset herättävät ainakin tällaista pohdintaa Aula-työkodissa ja kenties muissakin lukijoissa. Näin ollen opinnäytetyöni voi mahdollisesti edistää ajatusta asiakaslähtöisemmästä kehitysvammaisten työtoiminnasta.

Asiakaslähtöisyys on kuntoutuksenohjausta ja kuntoutuksenohjaajan ammattia ajatellen aina ajankohtainen ja tärkeä asia. Asiakaslähtöisen toimintatavan noudattamisen kuntoutuksenohjaajan ammatissa voi kentällä kuin kentällä nähdä johtavan pa-

rempiin tuloksiin, olevan eettisempää ja olevan pidemmällä tähtäimellä kaikkia osapuolia enemmän hyödyttävä ratkaisu. Kehitysvammaisten kuntoutuksen parissa työskennellessään voi huomata asiakaslähtöisen toimintatavan toteuttamisen ja juurruttamisen omaan ohjaukseensa olevan huomattavan kinkkistä. Tämä opinnäytetyö voi antaa vinkkejä konkreettisiin asiakaslähtöisyyden toteuttamisen keinoihin kehitysvammaisten kuntoutuksessa. Lisäksi työn tulokset ovat auttaneet minua tunnistamaan solmukohtia, joihin voin työssäni kiinnittää huomiota, jotta voin tulevaisuudessa kehittää paitsi omaa työtäni, myös omalta osaltani kehitysvammakuntoutuksen asiakaslähtöisyyttä.

Opinnäytetyö lienee ennen kaikkea oppimisprosessi. Se on kehittänyt minua paitsi kuntoutuksenohjaajan ammatissa, myös tutkimuksen ymmärtämisessä ja tekemisessä. Sain opinnäytetyötä laatiessani kosketusta erilaisiin tutkimuksen teon ja tiedonkeruun muotoihin, mikä hyödyttää minua varmasti tulevaisuudessa ammattia harjoittaessani ja mahdollisissa jatko-opinnoissa. Lisäksi opinnäytetyöprosessi herätti minussa valtavasti eettistä pohdintaa ja uudenlaisia ajatuksia laajemmista näkökulmista. Nämä asiat lienevät omalla kohdallani tämän opinnäytetyön tärkeimpiä hyötyjä.

LÄHTEET

- Aaltonen, A & Hämäläinen, S. 2009 Ammattikorkeakoulu Stadian opettajien näkemykset asiakaslähtöisyydestä ja sen opettamisesta ja kehittamisestä. Opinnäytetyö. Ammattikorkeakoulu Stadia. Hoitotyön koulutusohjelma.
<https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/7957/Ammattik.pdf?sequence=1>
- Adler, D A & Shehab, T M. 2009. The Quest for service excellence-one group's journey. Physician Executive 35/2009.
- Burakoff K, Martikainen K & Vouti K. 2009. Jokainen hetki on mahdollisuus - Tutkimus OIVA-hankkeen yhteisöllisen työskentelytavan vaikutuksista. Helsinki. Kehitysvammaliitto ry. <http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/kehittaminen/aikaisemmat-kehittamishankkeet/oiva/>
- Hirsjärvi, S, Remes, P & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 p., Uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hyväri, H. Kuopion työkeskuksesta halutaan tehdä oikea ja arvostettu työpaikka. Ketju. 5/2005, 12-13. Verkkojulkaisu. Kehitysvammaliitto. Viitattu 30.4.2013
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/julkaisut/ketju/ketju-arkisto/ketju-2005/ketju-52005/#c194>
- Härkäpää, K & Järvikoski, A. 2008. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Kairi, T, Nummelin, T & Teittinen, A. Työtoiminnan käytäntö ja kokemus – kriittisiä arvioita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille järjestettävästä työtoiminnasta. Kehitysvammaliiton selvityksiä. 2010. http://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton_selvityksia_6.pdf
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä – kehittämistutkimuksen kirjoittajan käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Tampereen yliopistopaino oy – Juvenes Print, Tampere.
- KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Viitattu 19.5.2013.
<http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/julkaisu/1578410#fi>
- Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveyden huollossa. Teoksessa Hyvinvointi valtion palveluketjut. Toim. Nouko-Juvonen, S, Kiikkala, I & Ruotsalainen, P. Helsinki: Tammi, 2000.
- Kuvapankki. Papunet. 2013. Viitattu 10.5.2013.
<http://www.papunet.net/materiaalia/kuvapankki>

- L 23.6.1977/519 Laki kehitysvammaisten erityishuollosta. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 17.9.1982/710. Sosiaalihuotolaki. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 11.5.2007/568 kansaneläkelaki. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 22.9.2000/812 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 30.12.2010/1326 terveydenhuoltolaki. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 22.9.2000/811 Laki sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 24.7.2009/569 laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä. Viitattu 20.2.2013. Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Viitattu 23.8.2013. . Valtion säädöstietopankki Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. www.finlex.fi
- Moilanen L. 1995. Ryhmähaastattelu työyhteisössä: Tiedonkeruun ja vaikuttamisen väline. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Mustonen, P. 2007. Pompottelua ja osallisuuden kaipuuta - Maahanmuuttajien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta sosiaalityössä ja muissa julkisissa hyvinvointipalveluissa. Sosiaalityön Pro gradu- tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Viitattu 26.4.2013. <http://tutkielmat.uta.fi/tutkielma.php?id=16986>
- Omavalvonta suunnitelma vuodelle. 2012. Aula-työkoti.2011. Viitattu 20.6.2013.
- Outinen M, Holma T, Lempinen K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Lahtinen, M & Pohjola, A. (toim.) 2010 Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Gaudeamus.
- Seppälä, H. 2008. Kehitysvammaisten kuntoutus. Teoksessa Kuntoutus, 2. p. Toim. P. Rissanen, T. Kallaranta & A. Suikkanen. Keuruu: Duodecim 2008.
- Sipari, S & Mäkinen, E. 2012. Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Aatos Artikkelit 6, Metropolian ammattikorkeakoulun julkaisusarja. verkkojulkaisu. Viitattu: 3.7.2013. <http://www.metropolia.fi/palvelut/julkaisutoiminta/julkaisusarjat/aatos-artikkelit/>

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys Sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos. Hoitotieteen Pro gradu-tutkielma.

Trygg, B H. 2005. Graafinen kommunikointi – Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Suom. Pirkko Rautakoski. Kouvola: Kehitysvammaliitto ry. 2010.

Työtoiminta. Vernerinet.net. Kehitysvamma-alan verkkopalvelu. Työtoiminta. Viitattu 17.4.2013. <http://verneri.net/yleis/arki/tyo/tyotoiminta.html>

VAMPO 2010-2015. Suomen vammaispoliittinen ohjelma – Vahva pohja yhdenvertaisuudelle ja osallisuudelle. 2010. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2010:4. Viitattu: 19.5.2013. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1522141

Virtanen, P, Suoheimo, M, Lamminmäki, S, Ahonen, P & Suokas, M 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Helsinki: Tekesin Kat-saus 281/2011.

Väestörekisterikeskus 2013. Väestörekisterikeskuksen tilastot. Asukasluku kunnittain suuruusjärjestyksessä, viitattu 3.3.2013 tammikuu 2013. www.vrk.fi

LIITTEET

Liite 1 Työtoimintayksiköihin lähetetty kysely asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa

Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on selvittää Helsinkiläisen työtoimintayksikön Aula-työkodin asiakaslähtöisyyden nykytilaa ja kehittämismahdollisuuksia. Kehittämisehdotuksia etsitään opinnäytetyössä asiakashaastatteluiden ja tämän kyselyn avulla.

Kyselyn pyrkimyksenä on selvittää millaisilla keinoilla asiakaslähtöisyyttä toteutetaan, seurataan ja kehitetään suomalaisissa kehitysvammaisten työtoimintayksiköissä. Lisäksi pyrkimyksenä on selvittää, millaiseksi asiakaslähtöisyys ja sen merkitys kehitysvammaisten työtoimintayksiköissä nähdään.

Kysely on lähetetty 30 kehitysvammaisten työtoimintayksikköön. Yksikkökohtaisia vastauksia ei opinnäytetyön raportoinnissa tule ilmi, vaan vastauksista nähdään raportoinnissa yhteenveto.

Kyselyyn vastaamiseen kuluu aikaa noin 20 minuuttia.

Kiitos ajastanne ja vaivannäöstänne!

Kyselyn vastausaika loppuu 21.6.2013.

Osa 1.

Kyselyn ensimmäisen osan ensimmäisessä kohdassa teitä pyydetään määrittelemään asiakaslähtöisyyttä omasta näkökulmastanne, minkä jälkeen esitetään sarja väittämiä jotka koskevat työtoimintayksikköänne ja sen toimintaa, sekä näkemyksiänne asiakaslähtöisyydestä kehitysvammaisten työtoiminnassa.

Vastatkaa väitteisiin sen perusteella, miten koette niiden pitävän paikkansa juuri teidän toimintayksikkönnne kohdalla tai oman näkemyksenne mukaan. Valitkaa näkemystänne parhaiten vastaava vaihtoehto.

1. Määritelmää alkuun lyhyesti, mitä asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa mielestänne tarkoittaa.

2. Uskon, että asiakaslähtöinen työote johtaa parhaisiin tuloksiin toimintayksikössämme.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

3. Asiakaslähtöinen työtoiminta vaatii enemmän taloudellisia resursseja, kuin mitä organisaatio- tai asiantuntijalähtöinen toiminta tai jokin muu lähestymistapa vaatisi.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

4. Asiakaslähtöinen työtoiminta vaatii suuremman panoksen henkilökunnalta, kuin mitä asiantuntija- tai organisaatiolähtöinen tai jokin muu lähestymistapa vaatisi.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

5. Voidaksemme kehittää työtoimintaamme asiakaslähtöisemmäksi, tarvitsisimme paremmat resurssit.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

6. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen vaatisi henkilökunnan asenteiden muuttamista.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

7. Kehitysvammaisuus asettaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle erityisiä haasteita.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

8. Työtoiminnan luonne asettaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle erityisiä haasteita.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri miel- tä	Täysin eri miel- tä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

9. Asiakaslähtöisyys toteutuu toisten työtoiminnan asiakkaiden kohdalla paremmin kuin toisten.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri miel- tä	Täysin eri miel- tä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

10. Työtoiminnassamme kehitysvammaisen asiakkaan ja työtoiminnan ohjaajan suhde on tasavertainen.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri miel- tä	Täysin eri miel- tä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

11. Kehitysvammaisten työtoiminnassa asiakkaan itsemäärämisöikeuden toteutuminen on haasteellista.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri miel- tä	Täysin eri miel- tä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

12. Työtoimintayksikössämme myös kehitysvammaiselle asiakkaalle annetaan vastuuta työtoiminnan palveluiden onnistuneesta toteutumisesta.

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri miel- tä	Täysin eri miel- tä	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

Seuraavien kysymysten on tarkoitus selvittää asiakaslähtöisyyden toteutuskeinoja kehitysvammaisten työtoiminnassa ja sitä, miten kehitysvammaiset työtoiminnan asiakkaat ovat mukana vaikuttamassa työtoiminnan toteutukseen.

Olkaa hyvä, ja valitkaa vaihtoehto, joka mielestänne kuvaa parhaiten toimintayksikkönne toimintaa ja pyydettyäessä kuvatkaa keinoja lyhyesti.

13. Oletteko kehittäneet työtoimintaanne asiakkailta saadun palautteen perusteella?

Erittäin paljon	Melko paljon	Ei juuri lainkaan	Ei lain- kaan	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

14. Kertokaa jokin lyhyt esimerkki siitä, miten olette kehittäneet palveluitanne asiakkaalta saadun palautteen perusteella.

15. Osallistuvatko asiakkaanne työtoimintanne kehittämiseen?

() Ei
() Kyllä, miten? _____

16. Osallistuvatko asiakkaanne toimintayksikössä tapahtuvaan päätöksentekoon?

() Ei
() Kyllä, miten? _____

17. Oletteko selvittäneet työtoimintanne asiakkaiden mielipiteitä jollain kirjattavissa olevilla keinoilla (Esim. työtyytyväisyyskysely, yms.)?

() Ei
() Kyllä, miten? _____

18. Onko asiakkaillanne mahdollisuus osallistua työtoimintanne toimintojen ja työtapojen suunnitteluun ja ideointiin.

() Ei
() Kyllä, miten? _____

19. Työskentelettekö myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa?

Erittäin paljon	Melko paljon	Ei juuri lainkaan	Ei lain- kaan	En osaa sanoa
()	()	()	()	()

**20. Tarjoatteko kehitysvammaisille asiakkailenne erilaisia vaihtoehtoja ja valinnanvara-
raa työtoiminnan palveluiden suhteen?**

- ☐ Ei
- ☐ Kyllä, millaisia? _____

21. Onko jokaiselle yksikkönne asiakkaalle luotu omat tavoitteet työtoiminnassa?

- ☐ ei
- ☐ kyllä

**22. Ketkä ovat mukana laatimassa asiakkaan henkilökohtaisia työtoiminnan tavoitteita?
(Rastita kaikki mukana olevat)**

- ☐ Asiakas itse
- ☐ Työtoiminnan ohjaaja
- ☐ Asiakkaan omainen
- ☐ Sosiaalityöntekijä
- ☐ Joku muu, kuka _____

23. Millaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa teette yhteistyötä?

- ☐ Kaupungin (muiden) kehitysvammapalveluiden
- ☐ Muiden kehitysvammaisten työtoimintayksiköiden
- ☐ Kelan
- ☐ Kehitysvamma-alan järjestöjen ja yhdistysten
- ☐ Työvoimatoimiston
- ☐ Jokin muu taho, mikä _____

Osa 3.

Viimeisten kysymysten on tarkoitus selvittää asiakaslähtöisyyden seuranta ja kehittämistä toimintayksikössänne.

Olkaa hyvä, ja vastatkaa kysymyksiin parhaan tietonne mukaan.

24. Onko asiakaslähtöisyys mainittu yksikkönne arvoissa, strategiassa tai visiossa?

- ☐ ei
- ☐ kyllä

**25. Onko asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja sen toteutumisen valvominen yksikös-
sänne jonkun tietyn henkilön tai työryhmän vastuulla?**

- ☐ ei
- ☐ kyllä

26. Mitkä ovat mielestänne asiakaslähtöisyyden suurimpia kehittämiskohteita kehitysvammaisten työtoiminnassa?

27. Kuvatkaa lyhyesti niitä konkreettisia keinoja, joilla pyritte kehittämään ja seuraamaan työtoimintanne asiakaslähtöisyyttä ja sen toteutumista.

Taustatiedot

28. Minkälainen on asemanne toimintayksikössä?

- ☐ Johtaja
- ☐ Esimiesasema
- ☐ Ohjaaja
- ☐ Jokin muu, mikä _____

29. Onko työtoimintayksikkönne

- ☐ Kaupungin/kunnan työtoimintayksikkö
- ☐ Kaupungin/kunnan ostopalveluna toimiva yksikkö
- ☐ Jokin muu, mikä _____


Liite 2 Digium-kyselyn vastausten yhteenvetoraportti

Asiakaslähtöisyys kehitysvammaisten työtoiminnassa


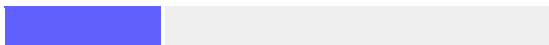

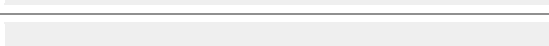

Yhteenvetoraportti

N=14

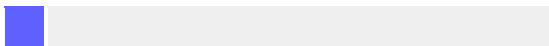

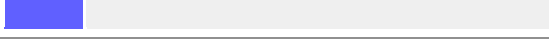


Julkaistu: 14.5.2013

 Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

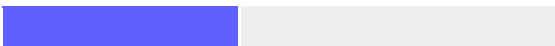
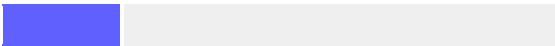
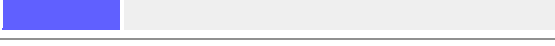


Uskon, että asiakaslähtöinen työote johtaa parhaisiin tuloksiin toimintayksikössämme.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	10	71,43%					
2.	Osittain samaa mieltä	4	28,57%					
3.	Osittain eri mieltä	0	0,00%					
4.	Täysin eri mieltä	0	0,00%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					

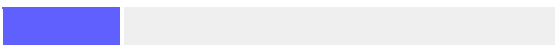
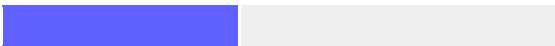
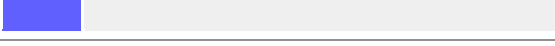
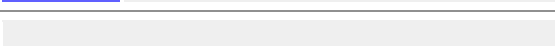

Asiakaslähtöinen työtoiminta vaatii enemmän taloudellisia resursseja, kuin mitä organisaatio- tai asiantuntijälähtöinen toiminta tai jokin muu lähestymistapa vaatisi.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	1	7,14%					
2.	Osittain samaa mieltä	7	50,00%					
3.	Osittain eri mieltä	2	14,29%					
4.	Täysin eri mieltä	4	28,57%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					

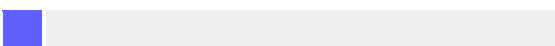


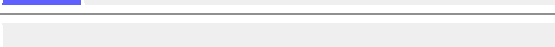

Asiakaslähtöinen työtoiminta vaatii suuremman panoksen henkilökunnalta, kuin mitä asiantuntija- tai organisaatiolähtöinen tai jokin muu lähestymistapa vaatisi.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	6	42,86%					
2.	Osittain samaa mieltä	3	21,43%					
3.	Osittain eri mieltä	3	21,43%					
4.	Täysin eri mieltä	2	14,29%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					


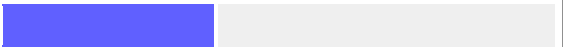
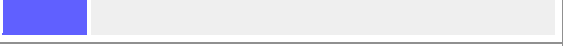
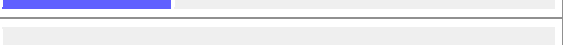

Voidaksemme kehittää työtoimintaamme asiakaslähtöisemmäksi, tarvitsisimme paremmat resurssit.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	3	21,43%					
2.	Osittain samaa mieltä	6	42,86%					
3.	Osittain eri mieltä	2	14,29%					
4.	Täysin eri mieltä	3	21,43%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					

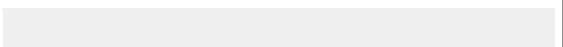
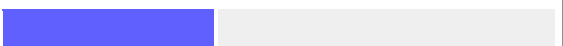
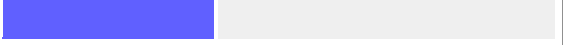
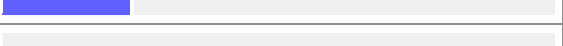

Asiakaslähtöisen toiminnan kehittäminen vaatisi henkilökunnan asenteiden muuttamista.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	1	7,14%					
2.	Osittain samaa mieltä	8	57,14%					
3.	Osittain eri mieltä	3	21,43%					
4.	Täysin eri mieltä	2	14,29%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					



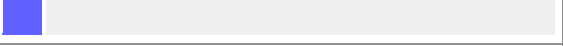
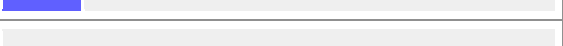

Kehitysvammainen asettaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle erityisiä haasteita.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	2	15,38%					
2.	Osittain samaa mieltä	5	38,46%					
3.	Osittain eri mieltä	2	15,38%					
4.	Täysin eri mieltä	4	30,77%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		13	100%					

Työtoiminnan luonne asettaa asiakaslähtöisyyden toteutumiselle erityisiä haasteita.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	0	0,00%					
2.	Osittain samaa mieltä	5	38,46%					
3.	Osittain eri mieltä	5	38,46%					
4.	Täysin eri mieltä	3	23,08%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		13	100%					

Asiakaslähtöisyys toteutuu toisten työtoiminnan asiakkaiden kohdalla paremmin kuin toisten.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	4	28,57%					
2.	Osittain samaa mieltä	7	50,00%					
3.	Osittain eri mieltä	1	7,14%					
4.	Täysin eri mieltä	2	14,29%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
Yhteensä		14	100%					

Työtoiminnassamme kehitysvammaisen asiakkaan ja työtoiminnan ohjaajan suhde on tasavertainen.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	Osittain samaa mieltä	4	28,57%	<div><div></div></div>				
3.	Osittain eri mieltä	6	42,86%	<div><div></div></div>				
4.	Täysin eri mieltä	1	7,14%	<div><div></div></div>				
5.	En osaa sanoa	1	7,14%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Kehitysvammaisten työtoiminnassa asiakkaan itsemäärämisoikeuden toteutuminen on haasteellista.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	Osittain samaa mieltä	6	42,86%	<div><div></div></div>				
3.	Osittain eri mieltä	4	28,57%	<div><div></div></div>				
4.	Täysin eri mieltä	2	14,29%	<div><div></div></div>				
5.	En osaa sanoa	0	0,00%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Työtoimintayksikössämme myös kehitysvammaiselle asiakkaalle annetaan vastuuta työtoiminnan palveluiden onnistuneesta toteutumisesta.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Täysin samaa mieltä	4	28,57%	<div><div></div></div>				
2.	Osittain samaa mieltä	10	71,43%	<div><div></div></div>				
3.	Osittain eri mieltä	0	0,00%	<div><div></div></div>				
4.	Täysin eri mieltä	0	0,00%	<div><div></div></div>				
5.	En osaa sanoa	0	0,00%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Oletteko kehittäneet työtoimintanne asiakkailta saadun palautteen parusteella?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin paljon	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	Melko paljon	11	78,57%	<div><div></div></div>				
3.	Ei juuri lainkaan	1	7,14%	<div><div></div></div>				
4.	Ei lainkaan	0	0,00%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					

Osallistuvatko asiakkaanne työtoimintanne kehittämiseen?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	0	0,00%					
2.	Kyllä, miten?	14	100,00%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Osallistuvatko asiakkaanne toimintayksikössä tapahtuvaan päätöksentekoon?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	5	35,71%	<div><div></div></div>				
2.	Kyllä, miten?	9	64,29%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Oletteko selvittäneet työtoimintanne asiakkaiden mielipiteitä jollain kirjattavissa olevilla keinoilla (Esim. työtyytyväisyyskysely, yms.)?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	Kyllä, miten?	12	85,71%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Onko asiakkaillanne mahdollisuus osallistua työtoimintanne toimintojen ja työtapojen suunnitteluun ja ideointiin.

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	1	7,14%	<div><div></div></div>				
2.	Kyllä, miten?	13	92,86%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

Työskentelettekö myös asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Erittäin paljon	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	Melko paljon	12	85,71%	<div><div></div></div>				
3.	Ei juuri lainkaan	0	0,00%					
4.	Ei lainkaan	0	0,00%					
5.	En osaa sanoa	0	0,00%					
	Yhteensä	14	100%					

Tarjoatteko kehitysvammaisille asiakkailenne erilaisia vaihtoehtoja ja valinnanvara työtoiminnan palveluiden suhteen?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Ei	1	7,14%	<div><div></div></div>				
2.	Kyllä, millaisia?	13	92,86%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					







Onko jokaiselle yksikkönne asiakkaalle luotu omat tavoitteet työtoiminnassa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei	2	14,29%	<div><div></div></div>				
2.	kyllä	12	85,71%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä	14	100%					

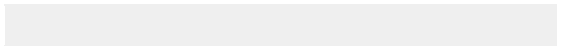

Ketkä ovat mukana laatimassa asiakkaan henkilökohtaisia työtoiminnan tavoitteita? (Rastita kaikki mukana olevat)

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Asiakas itse	14	100,00%	<div><div></div></div>				
2.	Työtoiminnan ohjaaja	14	100,00%	<div><div></div></div>				
3.	Asiakkaan omainen	10	71,43%	<div><div></div></div>				
4.	Sosiaalityöntekijä	4	28,57%	<div><div></div></div>				
5.	Joku muu, kuka	8	57,14%	<div><div></div></div>				
	Yhteensä							

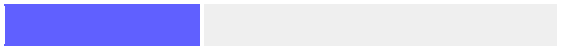

Millaisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa teette yhteistyötä?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kaupungin (muiden) kehitysvammapalveluiden	13	92,86%					
2.	Muiden kehitysvammaisten työtoimintayksiköiden	13	92,86%					
3.	Kelan	7	50,00%					
4.	Kehitysvamma-alan järjestöjen ja yhdistysten	10	71,43%					
5.	Työ- ja elinkeinotoimiston	10	71,43%					
6.	Jokin muu taho, mikä	9	64,29%					
	Yhteensä							

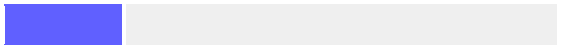



Onko asiakaslähtöisyys mainittu yksikkönne arvoissa, strategiassa tai visiossa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei	0	0,00%					
2.	kyllä	14	100,00%					
	Yhteensä	14	100%					




Onko asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja sen toteutumisen valvominen yksikössänne jonkun tietyn henkilön tai työryhmän vastuulla?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	ei	5	35,71%					
2.	kyllä	9	64,29%					
	Yhteensä	14	100%					

Minkälainen on asemanne toimintayksikössänne?

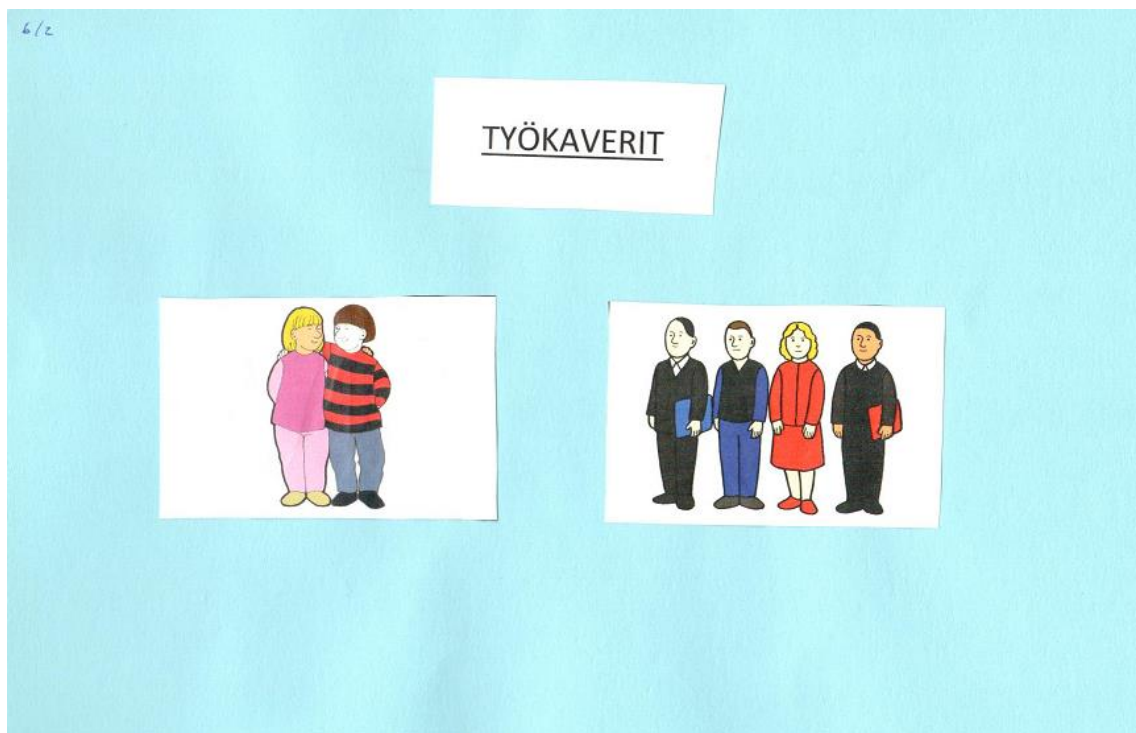
	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Johtaja	3	21,43%					
2.	Esimiesasema	7	50,00%					
3.	Ohjaaja	2	14,29%					
4.	Jokin muu, mikä	2	14,29%					
	Yhteensä	14	100%					

Onko työtoimintayksikönne

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kaupungin/kunnan työtoimintayksikkö	12	85,71%					
2.	Kaupungin/kunnan ostopalveluna toimiva yksikkö	1	7,14%					
3.	Jokin muu, mikä	1	7,14%					
	Yhteensä	14	100%					

Liite 3 Esimerkkejä haastatteluiden tukena käytetyistä kuvista

(Kuvat: Papunet, 2013)



Tyytyväinen**Todella tyytyväinen****Pettynyt****Vihainen****En tiedä/Joitain muuta**

Liite 4 Aula-työkodin asiakkailta pyydetty kirjallinen lupa haastatteluita varten

LUPA HAASTATTELUA VARTEN

TÄLLÄ LOMAKKEELLA ANNAN LUVAN SIIHEN, ETTÄ MINUA SAA HAASTATELLA OPINNÄYTETYÖTÄ VARTEN.

OPINNÄYTETYÖN AIHEENA ON AULA-TYÖKODIN ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMINEN.

HAASTATTELUT NAUHOITETAAN JA HAASTATTELUIDEN VASTAUKSIA KÄYTETÄÄN OPINNÄYTETYÖSSÄ.

HAASTATTELUT OVAT ANONYIMEJÄ, EIKÄ KENENKÄÄN HAASTATELTAVAN HENKILÖLLISYYTTÄ PALJASTETA OPINNÄYTETYÖSSÄ TAI MUUSSA YHTEYDESSÄ.

HAASTATTELUT TEHDÄÄN RYHMISSÄ.

PÄIVÄYS JA ALLEKIRJOITUS
